

การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย

ณัฐวดี พูลอำไภย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

**A Crisis Communication Process of The Thai Red Cross Society
for the purpose of Relief and Response of flood crisis victims**

Nattavadee Poolamphai

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Communication of Arts
Department of Communication of Arts
Faculty of Communication , Dhurakij Pundit University**

2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย เพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย
ชื่อผู้เขียน	ณัฐวดี พูลอำไภย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤติพิชญ์ ศาสตราวุจิ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตรสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.บทบาทของสภาอากาศไทย 2.ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทย 3.ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 แผนจัดการภัยพิบัติต่างๆของสภาอากาศไทย และเอกสารข้อมูลสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ประสบอุทกภัยผ่านช่องทางต่างๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในสภาอากาศไทย จำนวน 9 คน และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554

ผลการวิจัยพบว่า สภาอากาศไทยมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมที่มีความเป็นอิสระในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ในภาวะวิกฤตดังกล่าวสภาอากาศไทยทำหน้าที่ได้ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้แต่ด้วยสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย ทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่ โดยบทบาทที่โดดเด่น ได้แก่ การติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรกาชาด ซึ่งประเทศต่างๆมักให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่านช่องทางนี้ เนื่องจากไม่มีเรื่องศักดิ์ศรี บุญคุณ หรือการเมืองเข้ามาปะปน

การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่าง

บุคลากรภายในองค์กรที่มีการแบ่งย่อยหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการภาวะวิกฤตอย่างหลากหลายทั้งระดับนโยบายและระดับจัดการ มีการจัดโครงสร้างองค์กรตามสายการบังคับบัญชาแบบหลายลำดับชั้น ทำให้ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทยมีหลายระดับ และใช้การสื่อสารหลายช่องทาง ซึ่งแต่ละระดับมีความเหมาะสมและข้อจำกัดในการสื่อสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการสื่อสารภายนอกองค์กรกับเครือข่ายสภาอากาศไทย เพื่อความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสารจากเหล่าอากาศจังหวัดและสื่อมวลชน ด้านการขนส่งจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และด้านอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554

ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ การส่ง E-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก การส่งข้อความผ่าน SMS และการใช้ Social Media (Facebook และ Twitter) มีความเหมาะสมในการใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางที่เข้าถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ด้วยระบบการบริหารงานแบบราชการของสภาอากาศไทย ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรายงานผ่านทางเอกสาร การออกคำสั่ง และการใช้โทรสารเพื่อยืนยันข้อมูลและเป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำงาน นอกจากนี้ งานวิจัยพบประเด็นความแตกต่างของแหล่งข้อมูลในพื้นที่ประสบภัยที่สภาอากาศไทยใช้เป็นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือ โดยพื้นที่ต่างจังหวัดจะได้รับข้อมูลจากหน่วยงานในพื้นที่ ได้แก่ เหล่าอากาศจังหวัด ป้องกันจังหวัด นายอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะได้รับข้อมูลจากผู้นำชุมชน สะท้อนได้ว่าบทบาทของหน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้

ช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 พบปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านการสื่อสารหลายประการ ทั้งปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่บุคลากรกลายเป็นผู้ประสบภัย เกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารในแต่ละระดับ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป ทำให้เกิดปัญหาระยะห่างไกลของการสื่อสารและการย้อนกลับข้อมูล รวมทั้งปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรในเรื่องความยากลำบากในการเสาะหาและกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย การไม่มีศูนย์กลางข้อมูลในลักษณะศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์เพื่อสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ข้อจำกัดในการสื่อสารกับเครือข่ายด้านการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะกิจ ทำให้ขาดความต่อเนื่องและความยั่งยืนในความร่วมมือ และปัญหาการบริหารจัดการระบบอาสาสมัครของสภาอากาศไทย ซึ่งปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆเหล่านี้ จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตต่อไป

Thesis Title	A Crisis Communication Process of The Thai Red Cross Society for the purpose of Relief and Response of flood crisis victims
Author	Nattavadee Poolamphai
Thesis Advisor	Associate Professor Kullatip Satararuji, Ph.D.
Department	Communication of Arts
Academic Year	2012

ABSTRACT

The objectives of this thesis are to study 1) Roles of The Thai Red Cross Society 2) Communication process and management of TRCS 3) Challenge and Development Guideline on crisis communication process for relief and response of flood crisis victim.

This thesis is Qualitative Research, study methods are documentary research, hereinafter National Plan of Disaster Prevention and Mitigation 2553 – 2557 B.E., TRCS's Disaster Management Plans, Documents on Flood situation and Victims' assistance request via various channels. Meanwhile the researcher interviewed the 21 key informants from 9 TRCS staffs in Management and Operation level (In-Depth Interview) and 12 stakeholders that relevant in the flood crisis period, including the participant observation within flood period during October – December 2554 B.E.

The results show that TRCS is the main organization for relief and response of flood victim during the flood crisis on 2554 B.E. forasmuch TRCS is the humanitarian organization that independent on condition of politics opinion, religion, race etc. In the flood period TRCS able to dutifully response but according to hardness, scope and scale of the emergency situation overwhelms the needs and assistances. TRCS's notable role is the channel that the international organizations donate and support the funding and assistances to the victims.

Crisis communication of TRCS is the process of exchange the disaster situation & information and assistance request & responses both inside and outside TRCS such as between other departments, divisions, units of TRCS including policy level and operation level, affected to the levels and channels of communication which other levels have the different advantages

and challenges and coordinate with private sectors: Banpu Public Company Limited, Provincial Chapters, Mass Media and Volunteers.

In this study, format of communication is informal such as interpersonal communication by call, mobile phone, e-mail, SMS, talking, Social Media (Facebook & Twitter) so that appropriate in the crisis period which need the flexibility and readiness especially Mobile phone network is the channel which able to most access the communication in the crisis period. However, TRCS's management system also need to report and order by paperwork so have to use the facsimile to confirm the information and operation. One of finding of this study is the different of information sources that TRCS use as reference in different flood affected areas. In Bangkok, Key references are the community leader while in the other provinces TRCS received the data from the provincial agencies such as Chapter, Disaster Prevention and Mitigation Office, SAO, District Office. This finding shows that agencies of Bangkok not able to response the information need for relief the flood victims.

Challenges and problems of communication in the flood crisis on year 2554 B.E. are different issues, both the internal and external communication, such as the TRCS staffs was flood affected victim, information distortion in different levels, disadvantages of the vertical step of management structure that affected to communication flow and feedback. Furthermore TRCS faced with the difficulty of information verification in the affected areas, lack of information center to collaborate and communicate with public medias, limitation communication with particular transport network that not supported the continual and sustainable of coordination including the volunteer management system. However, the challenges and findings from this study will be used to develop the guideline of communication in the disaster and crisis for relief and response the affected victims of TRCS in the future.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” ได้รับความร่วมมือด้านข้อมูลเป็นอย่างดีจาก พลโท นายแพทย์อำนาจ บาลี ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ นายแพทย์พิชิต ศิริวรรณ รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ และพระนครศรีอยุธยา คุณชญญา จากสถานีโทรทัศน์ช่อง 7 คุณปกรณ์ จากสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม คุณเหมือนฝัน จาก บมจ.บ้านปู อาสาสมัครใจดี พี่หม่อม พี่ชู คุณพลอย คุณเล็ก คุณอุ๊ต รวมทั้งผู้บังคับบัญชา พี่อ้อย พี่เก พี่ติ่ม และเพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับสภากาชาดไทย และหน่วยงานอื่นที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ต้องขอขอบคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่กรุณาให้ทุนการศึกษาส่วนหนึ่งแก่ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย

งานวิทยานิพนธ์นี้ไม่อาจสำเร็จได้หากไม่ได้รับความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระจุ ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและให้คำแนะนำต่างๆ ในการเขียนวิทยานิพนธ์เล่มนี้ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.อุษา บิ๊กกิ้นส์ ผู้จุดประกายความคิดในการเลือกหัวข้อทำวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วลัย วัฒนะศิริ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าร่วมเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำในการแก้ไขสิ่งบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อธีระและคุณแม่จิตาภา ยอดโพธิ์ทอง ที่เป็นกำลังใจสำคัญในยามที่ผู้วิจัยท้อแท้และเหนื่อย รวมทั้งสามิและลูกๆ ที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจมาโดยตลอด นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในเรื่องการเรียนอย่างมากจากพี่ก๊วย เลขาฯคณะนิเทศฯ ป.โท ได้รับมิตรภาพและความรักจากน้องๆ รุ่น 54 โดยเฉพาะสาว น้อย วิ ที่คอยห่วงใยและดูแลกันและกันเสมอมา

เมื่อผลงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จ คือ ความภาคภูมิใจที่สุดของผู้วิจัยที่ได้ทำงานวิจัยชิ้นหนึ่งซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสภากาชาดไทยและผู้คนที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นคุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยทุกท่าน

ณัฐวดี พูลอำไภย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาคำวิจัย.....	13
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	13
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.6 นิยามศัพท์.....	14
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดการบริหารจัดการสาธารณสุขของประเทศไทย.....	21
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis).....	33
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication).....	50
2.4 แนวคิดการบริหารข้อมูลข่าวสาร.....	72
2.5 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	82
2.6 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร.....	96
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	104
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	110
3.1 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	110
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	115
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	115
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	122
3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	123

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.6 วิธีการเข้าถึงข้อมูล.....	123
3.7 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	124
3.8 การนำเสนอข้อมูล.....	125
4. ผลการศึกษา.....	126
4.1 บทบาทของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ในภาวะวิกฤต.....	126
4.2 ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาวิชาชีพ ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต.....	143
4.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาวิชาชีพ เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต.....	207
5. บทสรุปผลการศึกษา.....	234
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	234
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	260
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	274
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	275
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	276
บรรณานุกรม.....	277
ภาคผนวก.....	281
ประวัติผู้เขียน.....	296

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติสถานการณ์อุทกภัยของประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545-2553.....	3
1.2 การแบ่งพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ.....	4
1.3 ระดับความรุนแรงของสาธารณภัยและระดับการจัดการ.....	6
1.4 การร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ผ่านสภากาชาดไทย.....	10
2.1 ระดับความรุนแรงของสาธารณภัยและระดับการจัดการ.....	27
2.2 แสดงประเภทของภาวะวิกฤต.....	35
2.3 การจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต.....	58
2.4 การบิดเบือนในการสื่อสารแต่ละระดับ.....	99
4.1 พื้นที่คลังและการสำรองเครื่องอุปโภคบริโภคของสำนักงานบรรเทาทุกข์.....	131
4.2 เปรียบเทียบสถานการณ์และการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยและ เหล่ากาชาดจังหวัดแต่ละจังหวัด.....	170
4.3 ช่องทางการสื่อสารและรูปแบบการนำเสนอข่าวสารสภากาชาดไทย ผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และ สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz.	183

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 การเกิดสาธารณภัยปี พ.ศ. 2552-2554.....	2
2.1 การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย.....	23
2.2 วัฏจักรการบริหารจัดการสาธารณภัย (Disaster Management Cycle).....	24
2.3 ปฏิทินสาธารณภัยประจำปี.....	26
2.4 การปฏิบัติการและหน่วยงานร่วมบูรณาการในการป้องกันและ บรรเทาอุทกภัยระดับจังหวัด.....	31
2.5 การปฏิบัติการและหน่วยงานร่วมบูรณาการในการป้องกันและ บรรเทาอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร.....	32
2.6 วงล้อวิกฤต (Wheel of Crisis).....	37
2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการแจ้งเตือนและผลกระทบจากสาธารณภัย...	45
2.8 วิธีการแจ้งเตือนภัยผ่านหน่วยงาน.....	47
2.9 โครงสร้างศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ.....	50
2.10 ข้อมูลสำคัญที่องค์กรกาชาดใช้ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย (Key messages).....	74
2.11 ระดับและเป้าหมายขององค์กร.....	84
2.12 สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้.....	87
2.13 แบบจำลองการสื่อสารจากบนลงล่าง.....	92
2.14 แบบจำลองการสื่อสารจากล่างขึ้นลง.....	93
2.15 แบบจำลองการสื่อสารในแนวนอน.....	94
2.16 แบบจำลองการสื่อสารในแนวทแยง.....	95
2.17 รูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์กร.....	100
2.18 ภาพแสดงกรอบแนวคิด (Conceptual Framework).....	109
4.1 ขั้นตอนการดำเนินการช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติและจลาจลในประเทศไทย.....	129
4.2 ผังแสดงแนวทางการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยของสภากาชาดไทย.....	130
4.3 บันทึกข้อตกลงระหว่างสภากาชาดไทยและสหพันธ์สภากาชาดและ สภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ ในการช่วยเหลือน้ำท่วมประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554.....	140

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.4 ช่องทางการสื่อสารของสภาอากาศไทยโดยผ่านฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด	144
4.5 แสดงแบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจาก สำนักงานบรรเทาทุกข์.....	144
4.6 ช่องทางการสื่อสารของสภาอากาศไทย โดยผ่านฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย.	145
4.7 ช่องทางการสื่อสารของสภาอากาศไทย โดยผ่านสภาอากาศไทย ส่วนกลาง.....	147
4.8 เอกสารแสดงการร้องขอความช่วยเหลือในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	149
4.9 เอกสารแสดงการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัย ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี.....	149
4.10 ผู้ประสบอุทกภัยใช้ Facebook ร้องขอความช่วยเหลือมายังสภาอากาศไทย.....	150
4.11 ผู้ประสบอุทกภัยใช้ Twitter ร้องขอความช่วยเหลือมายังสภาอากาศไทย.....	150
4.12 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะทำงานฝ่ายต่างๆ.....	152
4.13 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์... ..	153
4.14 ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต.....	157
4.15 คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเฉพาะกิจด้านการบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบอุทกภัย.....	159
4.16 ใบปะหน้าสรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จากคณะกรรมการบริหาร จัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ถึงผู้บริหารระดับสูง.....	160
4.17 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ.....	161
4.18 หนังสือจากเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี เพื่อขอรับการสนับสนุน เครื่องอุปโภคบริโภคจากสภาอากาศไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย....	174
4.19 หนังสือจากเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอรับการสนับสนุน เครื่องอุปโภคบริโภคจากสภาอากาศไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย....	177
4.20 หนังสือจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ที่ให้การสนับสนุนด้านการขนส่ง..	190
4.21 ตารางกิจกรรมกำหนดพื้นที่ และจำนวนของในการช่วยเหลือแต่ละวัน.....	192
4.22 ตารางการปฏิบัติงานรถบรรทุกของ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน).....	193

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.23 เครือข่ายสภากาชาดไทยด้านการขนส่งอื่นๆ ที่ให้ความช่วยเหลือสภากาชาดไทยได้เป็นครั้งคราว.....	194
4.24 จำนวนอาสาสมัครที่ช่วยงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ตามจุดปฏิบัติงานต่างๆ ช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2554.....	195
4.25 การบริหารจัดการอาสาสมัครกรณีเกิดภัยพิบัติใหญ่.....	197
4.26 แสดงจุดปฏิบัติงานที่อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงาน.....	202
4.27 แนวทางการดำเนินงานลงทะเบียนอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่.....	203
4.28 แบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจากสภากาชาดไทย.....	222
4.29 ลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยที่มีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงสูงสุดระดับ 4.....	232
5.1 รูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554.....	237

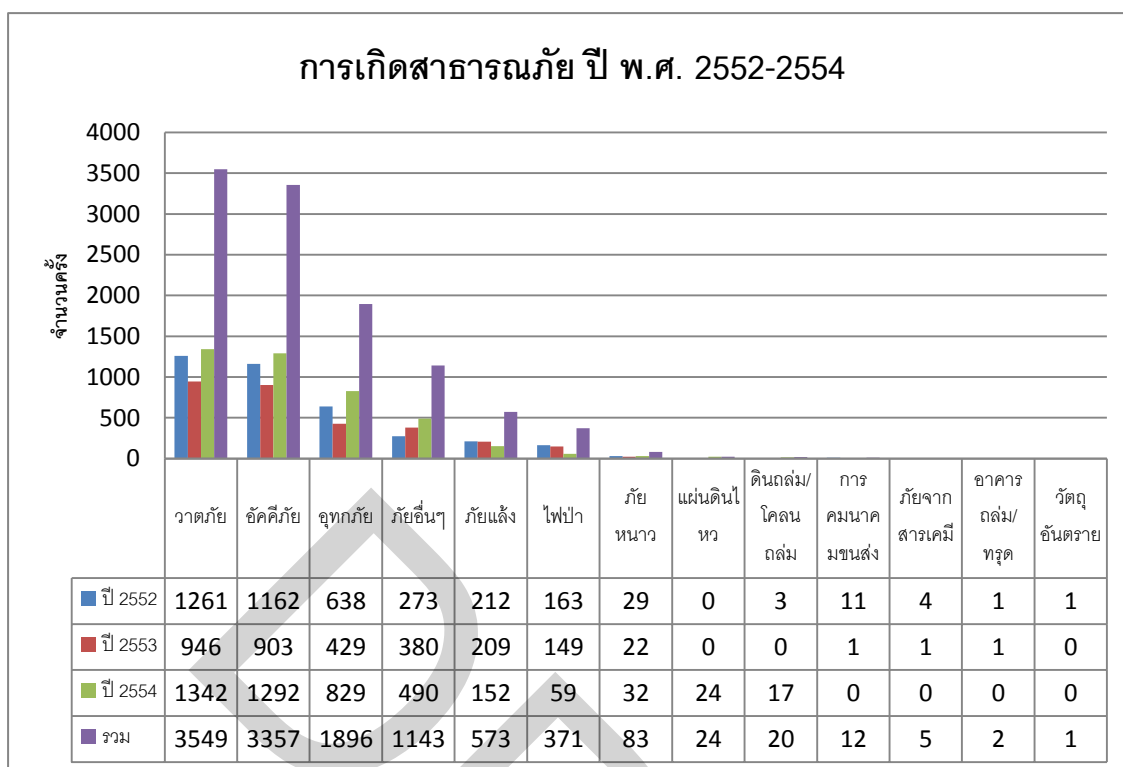
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือว่าเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์สาธารณสุข โลกกำลังเผชิญกับวิกฤตด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากรายงาน World Population Prospects (The 2007 Revision, UNDP) พบว่าปัจจุบันประชากรโลกมีมากถึง 6,700 ล้านคน และคาดว่าจะในปี พ.ศ. 2593 ประชากรโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 9,300 ล้านคน สำหรับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2551 มีประชากรประมาณ 63 ล้านคน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง) และคาดการณ์ว่าอีก 20 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2570) ประชากรของประเทศไทยจะเพิ่มขึ้นเป็น 70.6 ล้านคน การเพิ่มขึ้นของประชากรดังกล่าว ทำให้ความต้องการจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ พลังงาน ที่อยู่อาศัย และปัจจัยอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพมีความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น อันเป็นแรงทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างรวดเร็วโดยไม่คำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากร และการบริโภคทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยโดยไม่คำนึงถึงขีดจำกัดและศักยภาพในการฟื้นตัวของทรัพยากร เป็นเหตุให้ระบบนิเวศถูกทำลายอย่างต่อเนื่อง เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมในชั้นบรรยากาศมากเกินกว่าที่เคยเกิดขึ้นในกระบวนการตามธรรมชาติ ทำให้บรรยากาศใกล้ผิวโลกมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงขึ้นประมาณ 2-4 องศาเซลเซียส (คณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยความเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ : IPCC 2007) ซึ่งก่อให้เกิดสาธารณสุขต่อมนุษย์อย่างมากมายทั่วทุกภูมิภาคของโลกอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.3)

สภาพวิกฤตโลกได้สะท้อนมายังสถานการณ์สาธารณสุขที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องประสบกับภัยพิบัติต่างๆ ที่มีแนวโน้มของการเกิดถี่ยิ่งขึ้น ตามแผนภาพแสดงข้อมูลการเกิดสาธารณสุขปี พ.ศ. 2552-2554 จากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 การเกิดสาธารณภัยปี พ.ศ. 2552-2554

ที่มา: ระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย www.disaster.go.th

ทั้งนี้ หากจัดอันดับประเภทภัยธรรมชาติที่ให้ความช่วยเหลือมากที่สุดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550-2554) พบว่าอุทกภัย เป็นภัยที่ได้รับความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด คือ 627,134,955.28 บาท รองลงมาคือ ภัยหนาว จำนวน 31,798,927.32 บาท และวาตภัย จำนวน 9,467,235.51 บาท จาก (สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย, 2550-2554)

อุทกภัย ถือว่าเป็นสาธารณภัยที่ประเทศไทยประสบปัญหาและให้การช่วยเหลือเป็นประจำทุกปี มีสาเหตุจากอิทธิพลของร่องความกดอากาศต่ำกำลังแรงพาดผ่านภาคต่างๆของประเทศ ประกอบกับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมทะเลอันดามันและอ่าวไทย ทำให้เกิดฝนตกหนักสะสมเป็นปริมาณมาก ซึ่งข้อมูลจากสำนักอุทกวิทยาและบริหารน้ำ กรมชลประทาน, 2555 รวบรวมสถิติของปริมาณฝนสะสม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2554 เปรียบเทียบกับปริมาณฝนสะสมเฉลี่ยระหว่างปี พ.ศ. 2493-2540 จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีปริมาณฝนตกมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณฝนตกสะสมมากที่สุด เนื่องจากอิทธิพลของพายุโซนร้อนไหหม่า นกเตน

ให้ทาง เนสาด และร้องความกดอากาศต่ำกำลังแรงที่พัดผ่านประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2554 (ทองเปลว กองจันทร์, 2555, 26 มกราคม)

นอกจากนี้ สถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ได้สร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมากหลายปี จะเห็นได้จากสถิติสถานการณ์อุทกภัยของประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545-2553 ที่ระบุจำนวนจังหวัดและความเสียหาย ดังนี้

ตารางที่ 1.1 สถิติสถานการณ์อุทกภัยของประเทศไทย ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545-2553

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2545	5	72	0	216	13,385.31
2546	17	66	10	44	2,050.26
2547	12	59	3	28	850.65
2548	12	63	0	75	5,982.28
2549	6	58	1,462	446	9,627.41
2550	13	54	17	36	1,687.86
2551	6	65	0	113	7,601.79
2552	5	64	22	53	5,252.61
2553	7	63	1,664	299	14,575.49

ที่มา: มন্ত্রী ชนะชัยวิบูลย์รัตน์ (2555)

จากสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้น สภาอากาศไทยในฐานะที่เป็นองค์การสาธารณกุศล ที่มีภารกิจหลักด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้สภาอากาศไทยเป็นหน่วยสนับสนุน มีบทบาทหน้าที่ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย 4 ประการ ได้แก่

1) จัดหา และเตรียมโลหิต ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

2) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ สมาชิกสภาอากาศไทย อาสาอากาศ เหล่าอากาศจังหวัด และประชาชนเพื่อเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ การปฐมพยาบาล และให้ความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุข เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้เมื่อประสบภัย

3) ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรค และสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนอุปกรณ์และบริการอื่นๆตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย

4) ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภาอากาศและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศโดยความเห็นชอบของรัฐบาล (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.97)

การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยของสภาอากาศไทย มีสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าว ทั้งระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และการฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัย โดยมี 9 หน่วยงานในสังกัดประจำส่วนกลาง ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายบริการทางการแพทย์ ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์ และทั่วไป ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ฝ่ายการเงินและบัญชี กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก ศูนย์จักษุมาตรและแว่นสายตาสภาอากาศไทย และศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภาอากาศไทย นอกจากนี้ ยังมีสถานีกาชาดประจำส่วนกลางและภูมิภาค รวม 12 แห่ง (ดูภาคผนวก) มีเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง รวม 465 คน ดำเนินงานครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศ โดยแบ่งพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ โดยมอบหมายฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย รับผิดชอบพื้นที่ประสบภัย จำนวน 20 จังหวัด และมอบหมายฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ซึ่งมี 10 สถานีกาชาดส่วนภูมิภาค รับผิดชอบพื้นที่ประสบภัย จำนวน 57 จังหวัด (สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภาอากาศไทย , 2554, น.106-น.107)

ตารางที่ 1.2 การแบ่งพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

ฝ่ายที่รับผิดชอบ	จังหวัดที่รับผิดชอบ
ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	ลพบุรี อ่างทอง ฉะเชิงเทรา อุทัยธานี สระบุรี กาญจนบุรี พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร ชัยนาท ระยอง สุพรรณบุรี สิงห์บุรี นครนายก ปทุมธานี นครปฐม กรุงเทพมหานคร เพชรบูรณ์ ชลบุรี นครสวรรค์ นนทบุรี

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ฝ่ายที่รับผิดชอบ	จังหวัดที่รับผิดชอบ
ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด	
- สถานีกาชาดที่ 1 จ.สุรินทร์	สุรินทร์ บุรีรัมย์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ อุบลราชธานี หนองคาย บึงกาฬ
- สถานีกาชาดที่ 3 จ.เชียงใหม่	เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน
- สถานีกาชาดที่ 4 จ.นครราชสีมา	นครราชสีมา ขอนแก่น ชัยภูมิ เลย หนองบัวลำภู
- สถานีกาชาดที่ 5 จ.สมุทรปราการ	สมุทรปราการ
- สถานีกาชาดที่ 6 จ.สระแก้ว	สระแก้ว ปราจีนบุรี จันทบุรี ตราด
- สถานีกาชาดที่ 7 จ.อุบลราชธานี	อุบลราชธานี ยโสธร มุกดาหาร อำนาจเจริญ นครพนม สกลนคร
- สถานีกาชาดที่ 8 จ.เพชรบุรี	เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม
- สถานีกาชาดหัวหินเฉลิมพระเกียรติ จ.ประจวบคีรีขันธ์	ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง
- สถานีกาชาดสิรินธร (สถานีกาชาดที่ 12) จ.นครราชสีมา	นครราชสีมา ภูเก็ต พังงา สุราษฎร์ธานี กระบี่ ตรัง พัทลุง สตูล สงขลา ยะลา ปัตตานี นราธิวาส
- สถานีกาชาดเทพรัตน์ (สถานีกาชาดที่ 13) จ.ตาก	ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร อุตรดิตถ์

ที่มา: งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในขณะเกิดภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย มีบทบาทหน้าที่ 3 ประการ ได้แก่

1) จัดหา ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์บริโภคเพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

2) ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรคและสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนอุปกรณ์และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย

3) ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ โดยความเห็นชอบของรัฐบาล

โดยปฏิบัติงานร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัดที่ประสบภัย ซึ่งมีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ได้แก่ การมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย การให้บริการอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทานโดยหน่วยครัวเคลื่อนที่สภากาชาดไทย การให้บริการทางการแพทย์โดยหน่วยแพทย์เคลื่อนที่สภากาชาดไทย การให้บริการน้ำดื่มสะอาดโดยหน่วยรถผลิตน้ำดื่มสภากาชาดไทย และการให้บริการด้านอพยพและขนส่งโดยหน่วยเรือท้องแบนสภากาชาดไทย ทั้งนี้ การพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้งด้านปริมาณและลำดับความสำคัญขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงและการจัดการของสถานการณ์ รวมทั้งความต้องการจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละจังหวัดที่ประสบภัย

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.30) แบ่งระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยออกเป็น 4 ระดับ ซึ่งสภากาชาดไทย ยึดถือเกณฑ์การแบ่งระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานและพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ตารางที่ 1.3 ระดับความรุนแรงของสาธารณภัยและระดับการจัดการ

ระดับ	ความรุนแรง	การจัดการ
1	สาธารณภัยที่เกิดขึ้นทั่วไป หรือมีขนาดเล็ก	ผู้อำนวยการท้องถิ่น ผู้อำนวยการอำเภอ และ/หรือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร สามารถควบคุมสถานการณ์และจัดการระงับภัยได้โดยลำพัง
2	สาธารณภัยขนาดกลาง	ผู้อำนวยการในระดับ 1 ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้อำนวยการจังหวัดและ/หรือ ผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครเข้าควบคุมสถานการณ์

ตารางที่ 1.3 (ต่อ)

ระดับ	ความรุนแรง	การจัดการ
3	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบรุนแรงกว้างขวาง หรือสาธารณภัยที่จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรืออุปกรณ์พิเศษ	ผู้อำนวยการในระดับ 2 ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้อำนวยการกลาง และ/หรือผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เข้าควบคุมสถานการณ์
4	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง	นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ควบคุมสถานการณ์

ที่มา: สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สภากาชาดไทยปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัย ระดับที่ 1-3 เท่านั้น ซึ่งเป็นสาธารณภัยที่มีขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่แต่ยังไม่ถึงขั้นสูงสุด สามารถปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยและบริหารจัดการสถานการณ์ได้ โดยอาศัยศักยภาพของบุคลากรและทรัพยากรของหน่วยงานภายใน สภากาชาดไทยทั้งส่วนกลางและภูมิภาค มีลักษณะการให้ความช่วยเหลือผ่านเหล่ากาชาดจังหวัดที่ประสบภัย ซึ่งเหล่ากาชาดจังหวัดจะร้องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ มาที่สถานีกาชาดภูมิภาคที่รับผิดชอบโดยฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด และฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย เพื่อจัดส่งความช่วยเหลือตามการร้องขอ และร่วมปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยกับเหล่ากาชาดจังหวัด

แต่ในสถานการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ถือว่าเป็นสาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบร้ายแรงยิ่ง เป็นภัยพิบัติที่มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก และถือว่าเป็นภัยพิบัติที่เป็นภาวะฉุกเฉินระดับวิกฤต เนื่องจากมีระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยในระดับที่ 4 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด คือ เป็นภัยหรือเหตุวิกฤตที่ลุกลามขยายขนาดใหญ่ เกินความสามารถของบุคลากร ทรัพยากรของหน่วยงาน และหน่วยงานข้างเคียงในการระงับและควบคุมสถานการณ์ได้ เป็นภาวะฉุกเฉินระดับวิกฤตที่ก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตของประชาชนจำนวนมาก ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินอย่างใหญ่หลวง ตลอดจนเกิดผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง การระงับ

เหตุวิกฤตต้องระดมบุคลากรที่เชี่ยวชาญและทรัพยากรอื่นๆ ทั้งจากระดับประเทศหรือนานาชาติเข้ามาช่วยกันระงับเหตุ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย สรุปสถานการณ์สาธารณภัยประจำวัน ที่ 31 ธันวาคม 2554 ระบุช่วงเวลาของสถานการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2554 จากอิทธิพลพายุโซนร้อน “นกเตน” (NOCK-TEN) และร่องมรสุมกำลังปานกลางถึงค่อนข้างแรงพัดผ่านประเทศไทย มีพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน (อุทกภัย) รวมทั้งสิ้น 65 จังหวัด 684 อำเภอ 4,920 ตำบล 43,636 หมู่บ้าน ประชาชนได้รับความเดือดร้อน 4,086,138ครัวเรือน 13,595,192 ราย มีผู้เสียชีวิต 813 ราย สูญหาย 3 ราย บ้านเสียหายทั้งสิ้น 2,329 หลัง และบางส่วน 96,833 หลัง รวมมูลค่าความเสียหายประมาณ 1.44 ล้านล้านบาท

จะเห็นได้ว่าสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ถือว่าเป็นวิกฤตการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติครั้งร้ายแรงที่สุดครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ โดยเว็บไซต์ Planetsave จัดอันดับให้สถานการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ของประเทศไทย เป็นภัยพิบัติจากสภาพอากาศที่สร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายถึง 45 พันล้านดอลลาร์ (Zachary Shahan, 2554)

ช่วงกลางเดือนตุลาคม 2554 ทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต้องจมน้ำ ราชการส่วนท้องถิ่น บริษัทขนาดใหญ่ทั้งไทยและนานาชาติต่างทุ่มเทกำลังอย่างสุดความสามารถ แต่ก็ไม่สามารถป้องกันนิคมอุตสาหกรรมไว้ได้ นำไปสู่ความกังวลว่า หายนะครั้งประวัติศาสตร์นี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างไร ผลสรุปของธนาคารโลกประเมินว่า อุทกภัยในไทยครั้งนี้เป็นภัยพิบัติธรรมชาติที่มีค่าความเสียหายสูงเป็นอันดับสี่ในประวัติศาสตร์ (สภากาชาดไทย, 2555, น.18)

นอกจากนี้ ประชาชนจำนวนมากต้องอพยพย้ายที่อยู่จากบ้านเรือนตนเองไปพักอาศัยยังศูนย์พักพิงชั่วคราวในจังหวัดต่างๆ ที่รัฐบาลจัดเตรียมไว้ ซึ่งข้อมูลศูนย์พักพิงชั่วคราวราษฎรผู้ประสบอุทกภัย จากกรมการปกครอง วันที่ 5 ธันวาคม 2554 ระบุว่า มีการจัดตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ 33 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 2,220 แห่ง รองรับผู้พักพิงได้ 839,155 ราย และมีผู้ประสบภัยเข้าพักอาศัยที่ศูนย์พักพิงฯ จำนวน 69,189 ราย รวมทั้งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างชาติจำนวนมากได้ชะลอการลงทุนในประเทศไทย และพิจารณาย้ายการลงทุนไปยังประเทศอื่น เป็นสาเหตุทำให้คนตกงานกว่า 100,000 ราย

อุทกภัยครั้งนี้ นับเป็นวิกฤตการณ์ที่รุนแรงและสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวงกับประชาชน ธุรกิจอุตสาหกรรม และประเทศชาติ แน่แน่นอนว่าภัยพิบัติดังกล่าวมีสาเหตุมาจากภัยธรรมชาติที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ อย่างไรก็ตาม อีกสาเหตุหนึ่งต้องยอมรับว่า ปัญหาวิกฤตน้ำท่วมในประเทศที่เกิดขึ้นและขยายตัวออกไปในหลายพื้นที่ทั่วประเทศนั้น มีสาเหตุมาจากการบริหาร

จัดการที่ค่อนข้างล้มเหลว การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาของภาครัฐมีลักษณะเชิงรับ หลายส่วนแก้ไข ปัญหาไม่ตรงจุด ด้านการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การแจ้งเตือนภัย การให้ข้อมูล เฝ้าระวัง ตลอดจนการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ทั้งจุดที่ประสบปัญหาแล้ว หรือจุด เสี่ยงภัยก็ไม่ค่อยชัดเจนนัก ตลอดจนบางครั้งการให้ข้อมูลขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานรัฐในพื้นที่ กับรัฐบาลหรือราชการส่วนกลาง (บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ, 2554)

ทั้งนี้ ในช่วงของการเกิดวิกฤตการณ์อุทกภัย เป็นช่วงที่เปลี่ยนผ่านรัฐบาล การเมืองของ ประเทศมีความแตกแยก ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อรัฐบาลในการบริหารจัดการสถานการณ์และ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จะเห็นได้จากข่าวน้ำท่วมที่ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) คอนเมือง ซึ่งสิ่งของบริจาคจำนวนมากสาละลอยออกมาปรากฏให้เห็นจากการเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อ ต่างๆ ยิ่งทำให้ประชาชนขาดศรัทธาในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของรัฐบาล และเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้ประชาชนจำนวนมากเดินทางมาบริจาคเงินและสิ่งของที่สภากาชาดไทย เนื่องจากมีศรัทธา และเชื่อมั่นในความเป็นกลางทางด้านการเมืองของสภากาชาดไทย และเชื่อว่าสภากาชาดไทย สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้

การปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภากาชาดไทยในวิกฤตการณ์น้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 มีความแตกต่างจากการปฏิบัติงานในช่วงที่ผ่านมาอย่างมาก เนื่องจากเป็นภัยพิบัติที่มีระดับ ความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยสูงสุด คือ ระดับที่ 4 สภากาชาดไทยจึงต้องปฏิบัติงาน ด้วยความรวดเร็วภายใต้ความกดดันในเรื่องเวลาและความตึงเครียดของสถานการณ์ ทำให้เกิด ปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากเป็นภาวะวิกฤตที่มีความเร่งด่วนของการจัดการ และเป็น สถานการณ์ที่ต้องการการสนองตอบในการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ผลกระทบดังกล่าวทำให้ สภากาชาดไทยจำเป็นต้องปรับกระบวนการทศน์ขององค์กรด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และ ระบบสื่อสารสั่งการ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง มีการบริหารจัดการโดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาคีเครือข่ายภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ อาสาสมัคร และประชาชน เพื่อระดมสรรพกำลังในการช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัย

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ผ่านมายังพบว่า ผู้ประสบอุทกภัยมีการร้องขอความช่วยเหลือ มายังสภากาชาดไทยส่วนกลางเป็นจำนวนมากถึง 438 ครั้งในช่วงภาวะวิกฤต ผ่านช่องทางการ สื่อสารหลัก ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร และ Social Media (Facebook และ Twitter)

ตารางที่ 1.4 การร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ผ่านสภากาชาดไทย

การร้องขอความช่วยเหลือผ่านสภากาชาดไทย	จำนวน (ครั้ง)
ส่วนภูมิภาค ผ่านการประสานงานจากเหล่ากาชาดจังหวัดที่ประสบภัย มายังสภากาชาดภูมิภาคที่รับผิดชอบ โดยช่องทางการสื่อสารหลัก ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ และโทรสาร	75
ส่วนกลาง โดยผู้ประสบอุทกภัยร้องขอความช่วยเหลือโดยตรง มายังฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย และสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ซึ่งประจำส่วนกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารหลัก ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร และ Social Media (Facebook และ Twitter)	438

ที่มา: สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย
 สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สภากาชาดไทย

การร้องขอความช่วยเหลือมายังสภากาชาดไทยส่วนกลางเป็นจำนวนมากในช่วงภาวะวิกฤตนี้ ทำให้วิธีการให้ความช่วยเหลือของสภากาชาดไทยปรับเปลี่ยนไปในลักษณะจัดส่งความช่วยเหลือจากส่วนกลาง โดยการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนไปยังผู้ประสบอุทกภัยโดยตรงและมีเหล่ากาชาดจังหวัดร่วมปฏิบัติงาน แทนที่จะจัดส่งความช่วยเหลือจากหน่วยงานส่วนภูมิภาคซึ่งรับผิดชอบจังหวัดที่ประสบภัย ทำให้ทราบว่าสถานการณ์ดังกล่าวเกินขีดความสามารถของส่วนภูมิภาคที่จะรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้

จะเห็นได้ว่าช่วงวิกฤตการณ์น้ำท่วม หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการเตือนภัย รวมถึงการประกาศขอความช่วยเหลือจากทุกภาคส่วน ซึ่งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารจากหลายแหล่งข้อมูลดังกล่าว บางครั้งสร้างความสับสนทั้งความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล

จากผลวิจัยเชิงสำรวจแบบเรียลไทม์ของเอแบคโพลล์ เรื่อง เสี่ยงสะท้อนของชาวบ้านต่อข้อมูลข่าวสารน้ำท่วมจากการแถลงของรัฐบาล ระหว่างวันที่ 17-18 ตุลาคม 2554 พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 86.2 ระบุข้อมูลจากการแถลงข่าวของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ไม่ชัดเจนว่าพื้นที่ของประชาชนจะถูกน้ำท่วมหรือไม่ ร้อยละ 89.3 สับสนกับข้อมูลข่าวน้ำท่วมที่ได้รับจาก ศปภ. และร้อยละ 87.2 ไม่วางใจ ไม่เชื่อถือต่อการให้ข้อมูลข่าวน้ำท่วมจาก ศปภ. (ไทยรัฐออนไลน์, 2554, 18 ตุลาคม)

ปัญหาด้านการสื่อสารในเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในยามที่ผู้ได้รับผลกระทบต้องการจะส่งข่าวสาร ขอความช่วยเหลือ กระจายข้อมูล และคำแนะนำ เพื่อให้คนในสังคมได้รู้ว่าสถานการณ์ในแต่ละจุด ณ เวลาใดเวลาหนึ่งเป็นอย่างไร ดังนั้น องค์การการกุศลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภากาชาดไทย จึงเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีบทบาทในการแก้ไขวิกฤต ซึ่งแม้ว่าการกำหนดมาตรการแก้ปัญหาจะเป็นประเด็นหลักในการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น หากแต่การสื่อสารที่ถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสมจะช่วยให้มาตรการนั้นสามารถรับมือกับสถานการณ์และลดความวิตกกังวลของผู้ที่ได้รับผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วนิดา ศิริภาส, 2552, น.3)

การสื่อสารในเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ผ่านมา สภากาชาดไทย ดำเนินการสื่อสารข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในองค์การสภากาชาดไทยตามสายการบังคับบัญชา ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานเป็นหลัก โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เพื่อรับผิดชอบการบริหารจัดการการสื่อสารในเหตุการณ์ภัยพิบัติ ทั้งระดับนโยบายและการจัดการ มีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ตามแผนจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย ซึ่งถือเป็นกรอบการทำงานและเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของสภากาชาดไทย แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติในระดับภาวะวิกฤตอย่างเหตุการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งถือเป็นขีดจำกัดขั้นรุนแรงที่ทำให้การทำงานต้องประสานงาน ตอบสนอง และช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนรวดเร็ว เนื่องจากมีผู้ประสบอุทกภัยจำนวนมหาศาลครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เกินขีดความสามารถของส่วนท้องถิ่นจะรับมือได้ และเป็นวิกฤตการณ์อุทกภัยที่กินระยะเวลานานอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน จึงทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเป็นอย่างมาก

ปัญหาการสื่อสารสำคัญที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยที่ผ่านมา ได้แก่ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของ

องค์กรภายในสภาวิชาชีพ ส่งผลต่อการสื่อสารสั่งการของหน่วยงาน ทั้งข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ พื้นที่เสี่ยงภัย การแจ้งเตือนภัย ความต้องการที่แท้จริงในพื้นที่ประสบภัย การช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ ฯลฯ

นอกจากนี้พบว่าปัญหาท้าทายอีกประการหนึ่ง ได้แก่ การประมวลข้อมูลที่มาจากหลายหน่วยงาน จากการกรอกข้อมูลในหลากหลายรูปแบบ ให้สามารถสังเคราะห์และเลือกใช้งานได้ทันที เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีข้อมูลที่บางครั้งไม่ได้ถูกนำมาแบ่งปันกันใช้ ทั้งที่ผลของการช่วยเหลือน่าจะดีกว่านี้หากได้รับทราบข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาก่อน รวมทั้งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไว้จำนวนมากแต่ไม่สามารถหยิบใช้ข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดปัญหาในการประเมินสถานการณ์และการสั่งการในช่วงภาวะวิกฤต

ปัญหาการสื่อสารประการสุดท้าย ได้แก่ การติดต่อประสานงานกันของหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรสภาวิชาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องสื่อสารกันภายใต้ความตึงเครียด สภาพแวดล้อมของสถานการณ์ และศักยภาพความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการสื่อสารกับองค์กรภายนอกสภาวิชาชีพ เพื่อบูรณาการความร่วมมือกันในการระดมทรัพยากรและสรรพกำลังต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ทั้งนี้ การให้ความสำคัญในการบริหารจัดการการสื่อสาร การจัดการข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต ที่ทำหน้าที่ดูแลการวางแผนสื่อสารฉุกเฉินของสภาวิชาชีพ และการสื่อสารเพื่อบูรณาการความร่วมมือกับองค์กรภายนอกสภาวิชาชีพ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สภาวิชาชีพใช้ในการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต และทำให้สภาวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานตามแผนจัดการภัยพิบัติและแนวทางการบริหารจัดการวิกฤตในขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกหลักของการแก้ไขปัญหามาให้สถานการณ์เบาบางลงได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงบทบาทของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในขณะเกิดภัย ซึ่งเป็นช่วงภาวะวิกฤตที่ผู้ประสบอุทกภัยต้องการการตอบสนองด้านการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ศึกษากรอบแนวคิด นโยบาย และแผนด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ตลอดจนลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาวิชาชีพ และเครือข่ายสภาวิชาชีพ แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการสื่อสารของสภาวิชาชีพ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรสภาวิชาชีพ ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาวิชาชีพในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต

ต่อไป และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับวิกฤตการณ์ การประเมินสถานการณ์ และการจัดการภาวะวิกฤตต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

1.2 ปัญหาวิจัย

1. ในภาวะวิกฤตของอุทกภัย สภากาชาดไทยมีบทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร
2. สภากาชาดไทยมีลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร
3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้แก่อะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
2. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงบทบาทของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในขณะเกิดภัย กรอบแนวคิด นโยบาย และแผนการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย
2. เพื่อทราบถึงลักษณะการสื่อสารของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้น
3. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
4. เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยได้ใช้ผลการวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นในเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ และการบูรณา

การองค์ความรู้ด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤตมาใช้ในการบริหารจัดการการสื่อสารของหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทที่รับผิดชอบ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤต ของสภาอากาศ ไทย เพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตการณ์น้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 มุ่งศึกษาบทบาท นโยบาย ลักษณะการสื่อสาร และการบริหารจัดการการสื่อสาร รวมถึงปัญหา อุปสรรค และ แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะ วิกฤต ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างภายในองค์กรที่มี บทบาทสำคัญตามโครงสร้างของสภาอากาศไทยในการบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อการบรรเทา ทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต และกลุ่มตัวอย่างภายนอกองค์กรที่มีส่วนร่วมกับสภาอากาศ ไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร โดยทำการศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ. 2556

1.6 นิยามศัพท์

สภาอากาศไทย หมายถึง องค์การสาธารณกุศล ซึ่งมีสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชา นามัยพิทักษ์ เป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบภารกิจแก่นหลักด้านการบรรเทา ทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และมีคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อการบรรเทา ทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ได้แก่ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย ซึ่งเป็น คณะทำงานระดับนโยบาย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และ ประชานามัยพิทักษ์ สภาอากาศไทย ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับจัดการ

เหล่ากาชาดจังหวัด หมายถึง เหล่ากาชาดจังหวัดที่ร่วมปฏิบัติงานกับสำนักงานบรรเทา ทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภาอากาศไทย ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 และเป็นจังหวัดที่สภาอากาศไทยให้การช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เหล่ากาชาด จังหวัดนนทบุรี เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี เหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ และเหล่ากาชาด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่ให้การช่วยเหลือสูงสุด แต่ ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด

บทบาทของสภาอากาศไทย หมายถึง บทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยตาม พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้สภาอากาศไทยเป็น หน่วยสนับสนุนในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในขณะเกิดภัย มีบทบาทหน้าที่ 3 ประการ ได้แก่

1) จัดหา ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย 2) ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรคและสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจน อุปกรณ์และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย 3) ติดต่อขอความช่วยเหลือจาก ต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภากาชาดและสภาเลี้ยววง เดือนแดงระหว่างประเทศ โดยความเห็นชอบของรัฐบาล

อุทกภัย หมายถึง วิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ที่มีช่วงเวลาของสถานการณ์ ตั้งแต่ วันที่ 25 กรกฎาคม - 31 ธันวาคม 2554

ผู้ประสบอุทกภัย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากวิกฤตการณ์ อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ในจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์เป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครสวรรค์ และ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบรรเทาทุกข์ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทันทีขณะเกิดภัยใน วิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ได้แก่ การมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย การให้บริการอาหาร ประจักษ์พยานต้อนรับประทานโดยหน่วยครัวเคลื่อนที่สภากาชาดไทย การให้บริการทางการแพทย์โดย หน่วยแพทย์เคลื่อนที่สภากาชาดไทย การให้บริการน้ำดื่มสะอาดโดยหน่วยผลิตน้ำดื่มสภากาชาด ไทย และการให้บริการด้านการอพยพและขนส่งโดยหน่วยเรือท้องแบนสภากาชาดไทย

ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อนจากภัยธรรมชาติ เป็น ภาวะที่มีความเร่งด่วนของการจัดการ และต้องการการตอบสนองในการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว โดย มีลักษณะที่นำไปสู่ความไม่แน่นอนในการควบคุมสถานการณ์ และการสร้างทางเลือกต่างๆ รวมทั้ง ลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์ ในที่นี้คือ วิกฤตการณ์หรือภาวะฉุกเฉินจาก เหตุการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัย ระดับที่ 4 ซึ่งสภากาชาดไทย ต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ภายใต้ความกดดันในเรื่องเวลา และความตึง เครียดของสถานการณ์

การสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการ สื่อสารของสภากาชาดไทย เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีคณะกรรมการ จัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เป็นคณะทำงานระดับนโยบาย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัย พิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นคณะทำงานระดับจัดการ ที่ตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการใน ภาวะวิกฤต และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต จำแนกเป็น

1. การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย แบ่งเป็น

1.1 ประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

1.2 ลักษณะของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแนวทแยง

2. การสื่อสารภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่ เครือข่ายสภาอากาศไทยด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร

การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยจำแนกตามประเภทของการสื่อสาร และลักษณะของการสื่อสาร

ประเภทของการสื่อสาร หมายถึง ประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในสภาอากาศไทย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. **การสื่อสารแบบเป็นทางการ** หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งมีระเบียบแบบแผน มีมาตรฐาน และรูปแบบที่แน่นอน โดยคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นไปตามสายบังคับบัญชา ได้แก่ การจัดประชุม คำสั่งการปฏิบัติงาน และการรายงานสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

2. **การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ** หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามแบบแผน ไม่มีมาตรฐานและรูปแบบ ขั้นตอน เป็นการสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคลากรในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ได้แก่ การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร E-mail การบอกกล่าวปากต่อปาก วิทยุสื่อสาร และ SMS

ลักษณะของการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทยที่แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

1. **การสื่อสารจากบนลงล่าง** หมายถึง การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ นโยบาย การมอบหมายงาน และการให้ข้อมูลในการทำงานทั้งในรูปแบบของเอกสารคำสั่ง ในที่นี้ คือ การสื่อสารตามโครงสร้างการ

บังคับบัญชา จากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการเสนอคำแนะนำของผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ในที่นี้ คือ การสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

3. การสื่อสารตามแนวนอน หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน ซึ่งจะมีความเป็นมิตรเป็นกันเอง ช่วยให้การประสานงานดีขึ้น และช่วยลดเวลาในการสื่อสารตามสายงาน ในที่นี้ คือ การสื่อสารของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

4. การสื่อสารแนวทแยง หมายถึง การสื่อสารข้ามกลุ่มงาน ข้ามระดับ เป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ กับฝ่ายปฏิบัติการ ในที่นี้ คือ การสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชาของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

การบริหารจัดการการสื่อสาร หมายถึง การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทย เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากอุทกภัยให้มัน้อยที่สุด โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างองค์กรให้มีขีดความสามารถในการจัดการกับวิกฤตการณ์อุทกภัย

การสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย หมายถึง การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย กับเครือข่ายสภากาชาดไทยที่ร่วมปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ในที่นี้ คือ

1. การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน เพื่อประสานงาน แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

2. การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านขนส่งของบรรเทาทุกข์

3. การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย และอาสาสมัคร เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของบรรเทาทุกข์ และร่วมปฏิบัติงานในหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ

เครือข่ายสภากาชาดไทย หมายถึง องค์การภายนอกสภากาชาดไทย รวมทั้งอาสาสมัครที่ให้ความร่วมมือกับสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 จำนวน 3 ด้านที่มีความสำคัญและต้องอาศัยความร่วมมือจากภายนอก ได้แก่

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร จากเหล่ากาชาดจังหวัดในจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมอย่างรุนแรง ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ และพระนครศรีอยุธยา และจากสื่อมวลชนที่มีบทบาทต่อการประสานงานและติดตามประเด็นข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทย ได้แก่ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz.

2. ด้านการขนส่ง จากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่มีบทบาทด้านการขนส่งของสภากาชาดไทย

3. ด้านอาสาสมัคร จากประชาชนทั่วไปที่รับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครจากสภากาชาดไทยผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย หมายถึง คณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยระดับนโยบาย แบ่งออกเป็น 7 คณะทำงาน ได้แก่ คณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ คณะทำงานฝ่ายการแพทย์ คณะทำงานฝ่ายรับบริจาค คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คณะทำงานฝ่ายสนับสนุนและส่งเสริมบำรุง คณะทำงานด้านต่างประเทศ และคณะทำงานด้านฟื้นฟู โดยมีเลขาธิการสภากาชาดไทย เป็นประธานกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เป็นกรรมการและเลขานุการและประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4 ได้ตามขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน และมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หมายถึง คณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยระดับจัดการ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต โดยมีผู้แทนจากฝ่าย กลุ่มงาน และศูนย์ต่างๆของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผู้แทนจากสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ผู้แทนจากสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด และผู้แทนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสภากาชาดไทย เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ และประชุมร่วมกันในช่วงภาวะวิกฤตทุกวัน เวลา 10.00 น. ณ ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย โดยมีหน้าที่ 5 ข้อ ได้แก่

1. รับทราบสถานการณ์ภัยพิบัติ
2. รับทราบการร้องขอความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ภูมิภาค และหน่วยงานอื่น
3. พิจารณาการให้ความช่วยเหลือทั้งปริมาณและลำดับความสำคัญ
4. แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในข้อ 1,2,3
5. รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรคต่อผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ปัญหา และอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการสื่อสารของ สภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เพื่อนำไปเป็นแนวทางการ พัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทย ดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรสภากาชาดไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ปัญหาด้านบุคลากร หมายถึง ข้อจำกัดและอุปสรรคทางการสื่อสารของ บุคลากรสภากาชาดไทยที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้ไม่เต็มที่

1.2 ปัญหาด้านการสื่อสาร หมายถึง การบิดเบือนการสื่อสารในแต่ละระดับ และ ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่มากเกินไปของสภากาชาดไทย

1.3 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ปัญหาจากการจัดโครงสร้างขององค์กร ของสภากาชาดไทย ที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต

2. ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่าง สภากาชาดไทย เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน ซึ่งเป็นข้อจำกัด และอุปสรรคในการ ประสานงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

2.2 ปัญหาด้านการขนส่ง หมายถึง ปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างสภากาชาด ไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นข้อจำกัด และอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบอุทกภัย ด้านขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์

2.3 ปัญหาด้านอาสาสมัคร หมายถึง ปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างสภากาชาด ไทย และอาสาสมัคร ซึ่งเป็นข้อจำกัด และอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยด้าน งานอาสาสมัคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” มุ่งเน้นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของสภากาชาดไทย ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยในช่วงวิกฤต รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคต่างๆในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต
- 2.4 แนวคิดการบริหารข้อมูลข่าวสาร
- 2.5 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.6 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการสาธารณสุขของประเทศไทย

2.1.1 ความหมาย และประเภทของสาธารณสุข

สาธารณสุข หมายถึง อคติภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่นๆอันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติมีผู้ทำให้เกิดขึ้นอุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชนหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.26)

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.29) กำหนดขอบเขตของสาธารณสุขไว้ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย 14 ประเภท ได้แก่ อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน ภัยจากอัคคีภัย ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย ภัยจากการคมนาคมและขนส่ง ภัยแล้ง ภัยจากอากาศหนาว ภัยจากไฟฟ้าและหมอกควัน ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ภัยจากคลื่นสึนามิ ภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ภัยจากโรค แมลง สัตว์ ศัตรูพืชระบาด ภัยจากโรคระบาดสัตว์และสัตว์น้ำ และภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ด้านความมั่นคง ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ ภัยจากการก่อวินาศกรรม ภัยจากทุ่นระเบิดกับระเบิด ภัยทางอากาศ และภัยจากการชุมนุมประท้วงและก่อการจลาจล

จะเห็นได้ว่าจากสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทำให้สาธารณสุขประเภทต่างๆ มีแนวโน้มที่จะทวีความถี่ของการเกิดมากขึ้น และมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันประเทศไทยได้มีการพัฒนาความก้าวหน้าและความเจริญในทุกๆด้าน ซึ่งส่งผลให้สาธารณสุขที่เกิดขึ้นมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น การบริหารและจัดการสาธารณสุขจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งและจะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานต่างๆด้วย

2.1.2 พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550

ในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.21) รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสาธารณสุข จึงได้ตราพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ขึ้น เพื่อให้เป็นกฎหมายหลักในการบริหารจัดการสาธารณสุขในปัจจุบัน และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน 2550 เป็นต้นมา โดยยกเลิกพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งได้ตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีภารกิจหลักในการดำเนินการป้องกัน บรรเทา พิบัติสาธารณะภัยและอุบัติเหตุ

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550

1. ขอบเขตการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครอบคลุมสาธารณภัยทุกประเภท โดยให้มีการกำหนดคำนิยามของสาธารณภัย ภัยด้านความมั่นคง ไว้อย่างชัดเจน
2. การกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ดำเนินการโดยคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ซึ่งมีกรรมการทั้งหมด 23 คน โดยมีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ
3. กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ
4. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดให้มีการจัดทำแผน 3 ระดับ คือ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร
5. กำหนดบุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและผู้เกี่ยวข้อง ไว้อย่างเป็นเอกภาพ ชัดเจนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทยในปัจจุบัน

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดกรอบการบริหารจัดการสาธารณภัยไว้อย่างชัดเจน ทั้งด้านประเภทภัย แนวนโยบาย และการปฏิบัติการ รวมทั้งกำหนดกรอบการประสานการปฏิบัติ ซึ่งสามารถจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศได้ตามภาพที่ 2.1 ดังนี้

ที่มา: คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.23)

1. นายกรัฐมนตรี เป็นประธานคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช) และในกรณีที่เกิดสาธารณภัยร้ายแรงอย่างยิ่ง มีอำนาจสั่งการผู้บัญชาการผู้อำนวยการ หัวหน้างานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

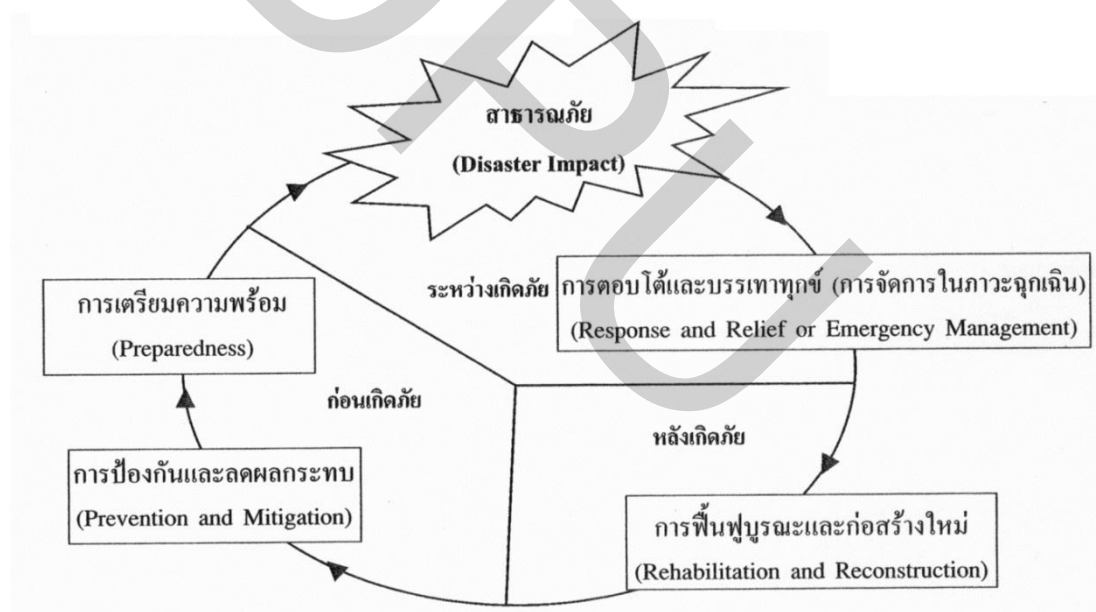
3. คณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ (กปอ.) ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ เป็นผู้รับผิดชอบนโยบายด้าน

อุปนิสัยและการปลูกจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัย โดยมีวิธีป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นกรรมการและเลขานุการ กปอ.

4. การบัญชาการ การสั่งการ และการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับประเทศ ระดับจังหวัด/กรุงเทพมหานคร และระดับท้องถิ่น เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.1.3 กรอบยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.35) กำหนดกรอบยุทธศาสตร์เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการบริหารจัดการสาธารณภัย ตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัย และหลังเกิดภัย ที่จะต้องพิจารณาในลักษณะพลวัตร และมีความเชื่อมโยงกันตามวัฏจักรการบริหารจัดการสาธารณภัย ตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 วัฏจักรการบริหารจัดการสาธารณภัย (Disaster Management Cycle)

ที่มา: ASEAN Disaster Risk Management Course; United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (UNOCHA) (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.31)

กรอบยุทธศาสตร์เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการบริหารจัดการสาธารณภัย ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การป้องกันและลดผลกระทบ

มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับระบบการบริหารจัดการสาธารณภัย ให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญสาธารณภัยต่างๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเกิดภัย เป็นการลดความรุนแรง และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยที่มีต่อประชาชนให้พื้นที่เสี่ยงให้น้อยที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเตรียมความพร้อม

มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการเตรียมความพร้อม และแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้น และเพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐเมื่อเกิดสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน

มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเพื่อให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียจากสาธารณภัยให้น้อยที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการหลังเกิดภัย

มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาทุกข์ขึ้นต้นแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และเพื่อฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

ตามกรอบยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย เป็นกรอบใหญ่ของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ซึ่งในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งภาครัฐ เอกชน มูลนิธิ และองค์กรสาธารณกุศล เข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 รวมทั้งสิ้น 28 องค์กร ซึ่งสภาวิชาชีพไทยเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกำหนดให้สภาวิชาชีพไทยเป็นหน่วยสนับสนุน มีบทบาทหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.97)

1. จัดหา และเตรียมโลหิต ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ สมาชิกสภาเทศบาลไทย อาสาสมัคร เหล่ากาชาดจังหวัด และประชาชนเพื่อเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ การปฐมพยาบาล และให้ความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุข เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้เมื่อประสบภัย

3. ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรค และสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนอุปกรณ์และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย

4. ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภากาชาดและสภาเลี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศโดยความเห็นชอบของรัฐบาล

2.1.4 ปฏิทินสาธารณสุขประจำปี

สาธารณสุขที่เกิดขึ้นในประเทศไทย แบ่งเป็นสาธารณสุขที่เกิดจากธรรมชาติ ทั้งในฤดูกาลและนอกฤดูกาล สาธารณสุขที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในเทศกาลต่างๆ ซึ่งจะมีช่วงเวลาในการเตรียมการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขได้ล่วงหน้าตามปฏิทินสาธารณสุขประจำปี ภาพที่ 2.3

ประเภทของภัย	ชนิดของภัย	ระยะเวลา (เดือน)
ภัยธรรมชาติ	1. ภัยหนาว	ตุลาคม - มกราคม
	2. ภัยแล้ง	มกราคม - พฤษภาคม
	3. อุทกภัย	ตุลาคม - พฤศจิกายน และ มิถุนายน - กันยายน
	4. ดินโคลนถล่ม	ตุลาคม - พฤศจิกายน และ มิถุนายน - กันยายน
	5. มรสุมฤดูร้อน	มีนาคม - พฤษภาคม
	6. แผ่นดินไหว	เฝ้าระวังตลอดปี
	7. คลื่นพายุซัดฝั่ง	ตุลาคม - พฤศจิกายน
ภัยที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์	1. ไฟป่า	เฝ้าระวังตลอดปี
		ภาคเหนือ เมษายน - พฤษภาคม
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พฤศจิกายน - พฤษภาคม
		ภาคกลาง
		ภาคตะวันออก } มีนาคม - พฤษภาคม
ภัยจากการกระทำของมนุษย์	1. อุบัติเหตุทางถนน	เฝ้าระวังตลอดปี
	2. ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย	เฝ้าระวังตลอดปี
	3. อัคคีภัย	เฝ้าระวังตลอดปี
ภัยที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหรือเทศกาลต่างๆ	1. ภัยวันลอยกระทง	พฤศจิกายน
	2. ภัยในช่วงเทศกาลปีใหม่	ธันวาคม - มกราคม
	3. ภัยในช่วงวันเด็ก	สัปดาห์ที่ 2 ของเดือนมกราคม
	4. ภัยในช่วงเทศกาลตรุษจีน	มกราคม - กุมภาพันธ์ ขึ้นอยู่กับว่าในปีนั้นๆ ตรงกับช่วงใด
	5. ภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์	สัปดาห์แรกของเดือนเมษายน
	6. ภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์	เมษายน

ภาพที่ 2.3 ปฏิทินสาธารณสุขประจำปี

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. 2552 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.25)

2.1.5 ความรุนแรงของสาธารณภัย

การกำหนดระดับความรุนแรงของสาธารณภัยแบ่งเป็น 4 ระดับ โดยมีผู้รับผิดชอบตามระดับความรุนแรงของสาธารณภัยและระดับการจัดการ ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ระดับความรุนแรงของสาธารณภัยและระดับการจัดการ

ระดับ	ความรุนแรง	การจัดการ
1	สาธารณภัยที่เกิดขึ้นทั่วไปหรือมีขนาดเล็ก	ผู้อำนวยการท้องถิ่น ผู้อำนวยการอำเภอ และ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร สามารถควบคุมสถานการณ์และจัดการระงับภัยได้โดยลำพัง
2	สาธารณภัยขนาดกลาง	ผู้อำนวยการในระดับ 1 ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้อำนวยการจังหวัดและ/หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครเข้าควบคุมสถานการณ์
3	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบรุนแรงกว้างขวางหรือสาธารณภัยที่จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรืออุปกรณ์พิเศษ	ผู้อำนวยการในระดับ 2 ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้อำนวยการกลางและ/หรือผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เข้าควบคุมสถานการณ์
4	สาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบร้ายแรงอย่างยิ่ง	นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ควบคุมสถานการณ์

ที่มา: คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.30)

2.1.6 การบริหารจัดการภัยจากอุทกภัย

อุทกภัย เป็นปัญหาด้านสาธารณภัยที่สำคัญของประเทศไทยเสมอมา โดยทั่วไปฤดูฝนในประเทศไทยจะอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกันยายนของทุกปี ในช่วงนี้หลายพื้นที่จะมีฝนตกชุกและตกติดต่อกันเป็นเวลานาน จนเกิดน้ำไหลบ่ามาตามผิวดินมากกว่าปกติ น้ำปริมาณมากที่ไหลบ่าเข้าท่วมพื้นที่ต่างๆ ทำให้ความเสียหายแก่พื้นที่ทำการเกษตร รวมทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.112) อุทกภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ ซึ่งมีสาเหตุจากมีปริมาณน้ำฝนมากจนทำให้มีปริมาณน้ำส่วนเกินมาเติมปริมาณน้ำผิวดินที่มีอยู่ตามสภาพปกติ จนเกินขีดความสามารถการระบายน้ำของแม่น้ำ ลำคลอง และมีสาเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์ โดยการปิดกั้นการไหลของน้ำตามธรรมชาติ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา จนเป็นอันตรายต่อชีวิตทรัพย์สินของประชาชน และสิ่งแวดล้อม สามารถจำแนกตามลักษณะการเกิดได้ ดังนี้

1. น้ำท่วมขัง/น้ำล้นตลิ่ง (Inundation/Over bank flow) เป็นสถานะน้ำท่วมหรือสถานะน้ำล้นตลิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากระบบระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพ มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป อันเป็นผลจากการเกิดฝนตกหนัก ณ บริเวณนั้นๆติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน มักเกิดขึ้นในบริเวณที่ราบลุ่มริมแม่น้ำและบริเวณชุมชนเมืองใหญ่ๆ น้ำท่วมขังส่วนใหญ่จะเกิดบริเวณท้ายน้ำและแผ่เป็นบริเวณกว้างเนื่องจากไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน

2. น้ำท่วมฉับพลัน (Flash Flood) เป็นภาวะน้ำท่วมที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันในพื้นที่เนื่องจากฝนตกหนักในบริเวณพื้นที่ซึ่งมีความชันมาก และมีคุณสมบัติในการกักเก็บน้ำหรือต้านน้ำน้อย หรืออาจเกิดจากสาเหตุอื่นๆ เช่น เขื่อนหรืออ่างเก็บน้ำพังทลาย น้ำท่วมฉับพลัน มักเกิดขึ้นหลังจากฝนตกหนัก และมักเกิดขึ้นในบริเวณที่ราบระหว่างหุบเขา ซึ่งอาจจะไม่มีฝนตกหนักในบริเวณนั้นมาก่อนเลย แต่มีฝนตกหนักมากบริเวณต้นน้ำที่อยู่ห่างออกไป การเกิดน้ำท่วมฉับพลันมีความรุนแรงและเคลื่อนที่ด้วยความเร็วมาก โอกาสที่จะป้องกันและหลบหนีจึงมีน้อย

ทั้งนี้ การบริหารจัดการอุทกภัยของประเทศไทย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดทำแผนแม่บทการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอุทกภัย วาตภัย และโคลนถล่ม ถือว่าเป็นกรอบและทิศทางการบริหารจัดการและประสานการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติของกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์การเกิดอุทกภัย ดังนี้ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.112-116)

1. ก่อนเกิดภัย ประกอบด้วย

1.1 การป้องกันและลดผลกระทบ มีแนวทางดังนี้

1.1.1 ประเมินความเสี่ยงภัยจากอุทกภัย โดยการประเมินภัยและความล่อแหลมเพื่อประเมินโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดอุทกภัย รวมทั้งศึกษาวิธีลดผลกระทบเพื่อนำไปกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการบริหารจัดการภัยจากอุทกภัย

1.1.2 ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย รวมทั้งข้อมูลพื้นที่ปลอดภัย เพื่อรองรับการอพยพให้เป็นปัจจุบัน

1.1.3 จัดทำแผนที่พื้นที่เสี่ยงอุทกภัย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในเรื่อง มาตรฐานและรายละเอียดของแผนที่

1.1.4 เตรียมการด้านโครงสร้าง โดยการสำรวจและก่อสร้างหรือปรับปรุง แหล่งน้ำหรือเส้นทาง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่รับผิดชอบ

1.1.5 จัดทำฐานข้อมูลกำลังเจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร เครื่องจักร เครื่องมือ และ อุปกรณ์การกู้ชีพกู้ภัย เพื่อให้พร้อมเรียกใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

1.1.6 พัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลสารสนเทศด้านอุทกภัย ให้มีความ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน

1.1.7 เสริมสร้างความรู้และความตระหนักแก่ประชาชน นักเรียน นักศึกษา และเยาวชน เกี่ยวกับการป้องกันและการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากอุทกภัย

1.1.8 จัดทำสรุปบทเรียน (Lesson Learnt) ของการเกิดอุทกภัยครั้งสำคัญ เพื่อ ประโยชน์ในการบริหารจัดการในอนาคต

1.2 การเตรียมความพร้อม มีแนวทาง ดังนี้

1.2.1 จัดตั้งและฝึกอบรมอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลืองานเจ้าหน้าที่ เช่น อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อาสาสมัครแจ้งเตือนภัย อาสาสมัครกู้ชีพกู้ภัย

1.2.2 ให้ความรู้แก่ชุมชนโดยเน้นการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัย ชุมชนเป็นฐาน (Community Based Disaster Risk Management : CBDRM)

1.2.3 จัดทำบัญชีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอุทกภัย หรือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

1.2.4 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยแบบบูรณาการใน ทุกระดับ ทั้งระดับชาติ/จังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับแผนการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยแห่งชาติ และแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

1.2.5 พัฒนาระบบการพยากรณ์ และติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยในพื้นที่เสี่ยง ภัย พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังเพื่อการเตือนภัยจากอุทกภัย

1.2.6 ดำรงปัจจัยสี่ที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อรองรับการอพยพและให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันทีเมื่อเกิดภัย

1.2.7 เตรียมความพร้อมและสำรองพลังงาน

1.2.8 จัดเตรียมระบบสื่อสารหลัก ระบบสื่อสารรอง และระบบสื่อสารสำรอง ที่จำเป็น พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสาร ให้เพียงพอและใช้งานได้ตลอดเวลา

1.2.9 จัดเตรียมสถานที่เพื่อรองรับผู้ประสบภัยพร้อมสิ่งสาธารณูปโภคจำเป็น

1.2.10 ฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย

2. ขณะเกิดภัย

การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน มีแนวทางดังนี้

2.1 เมื่อได้รับข้อมูลการเกิดอุทกภัย ให้จัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย ตามระดับความรุนแรง

2.2 กรณีจำเป็นต้องรับบริจาคความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากสาธารณชน ให้ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ จัดตั้งศูนย์รับบริจาคและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดสถานที่เก็บรักษาสິงของและเงินบริจาค รวมทั้งวิธีการแจกจ่ายเพื่อให้เกิดเอกภาพ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ประสบภัยอย่างเสมอภาค และทันเหตุการณ์

2.3 กรณีที่จำเป็นต้องประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศให้ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ ประสานไปยังกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2.4 ดำเนินการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลในกรณีมีผู้เสียชีวิต

3. หลังเกิดภัย

การจัดการหลังเกิดภัย มีแนวทางดังนี้

3.1 ให้ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจฯ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการประเมินความเสียหายและความต้องการเบื้องต้น โดยจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ประสบภัยและทรัพย์สินที่เสียหายไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งออกหนังสือรับรองให้ผู้ประสบภัยไว้เป็นหลักฐานในการรับการสงเคราะห์และฟื้นฟู

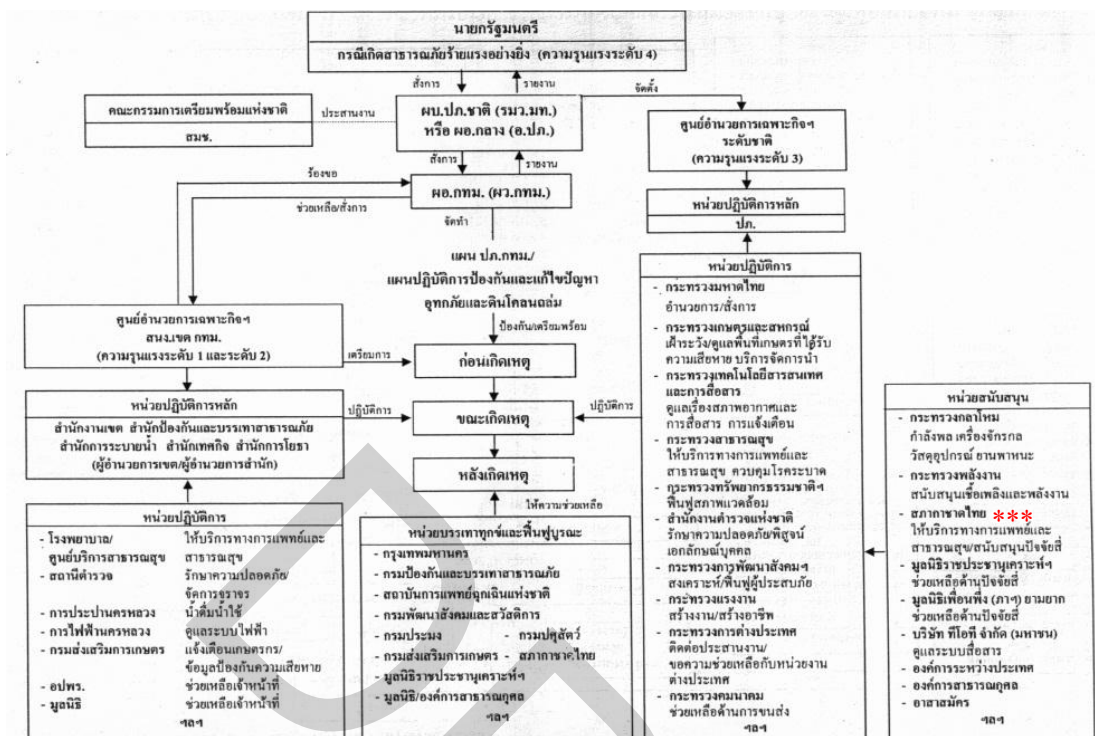
3.2 จัดหาที่พักอาศัยชั่วคราวและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยด้านสุขภาพอนามัย สภาพจิตใจ

3.3 การจัดการศพผู้เสียชีวิต

3.4 ป้องกัน ฝ้าระวัง และควบคุมโรคที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

3.5 ฟื้นฟูคุณภาพชีวิต และฟื้นฟูอาชีพของผู้ประสบภัย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้สามารถดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างปกติ

3.6 ฟื้นฟูและจัดการระบบสิ่งแวดล้อมชุมชน ทั้งระบบบำบัดน้ำเสีย สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และบ่อน้ำบาดาลที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ให้ใช้การได้ดังเดิม



ภาพที่ 2.5 การปฏิบัติการและหน่วยงานร่วมบูรณาการในการป้องกันและบรรเทาอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร

ที่มา: คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.118)

การศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทย จะทำให้ทราบถึงขอบเขตการบริหารจัดการสาธารณภัย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทย เพื่อเชื่อมโยงกับบทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทย ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในช่วงเกิดวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ซึ่งจัดว่าเป็นสาธารณภัยร้ายแรงอย่างยิ่ง (ความรุนแรงระดับ 4) รวมทั้งนำแนวคิดนี้มาวิเคราะห์ว่าองค์กรสภาอากาศไทย ซึ่งเป็น 1 ใน 28 องค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2553-2557 อย่างไร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤต (Crisis)

2.2.1 ความหมายของภาวะวิกฤต

นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนหลายท่านให้นิยามของภาวะวิกฤต หรือเหตุวิกฤต หรือวิกฤตการณ์ ไว้ดังต่อไปนี้

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.5) อธิบายความหมายไว้ว่า วิกฤตการณ์ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Crisis ในภาษาไทยอาจใช้คำอื่นๆ ในความหมายเดียวกัน เช่น เหตุวิกฤต ภาวะวิกฤต หรือภาวะไม่ปกติ ทั้งนี้ ตามความหมายที่สำนักสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาให้คำจำกัดความไว้หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยมักเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝันและต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เหตุวิกฤตรบกวนชีวิตที่ดำเนินอยู่ตามปกติ และทำให้เกิดความรู้สึกไม่แน่นอน และความตึงเครียด เหตุวิกฤตอาจเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติ หรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศรินทร มหามนตรี, 2547, น.11) ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นอาจจะครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายครั้ง และหรือกินเวลานานหลายวัน ติดต่อกันที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมาก รวมถึงก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาล บุคคลในรัฐบาล และประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย

Karl A. Slaikue (อ้างถึงใน กันธรัตน์ มณีโชติ, 2551, น.7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์นั้นกำลังอยู่ในภาวะวิกฤตหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังนี้

1. เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ เหตุการณ์ต่างๆจะดำเนินไปเรื่อยๆ นับเป็นปีๆ ซึ่งกินเวลา แต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างทันใด
2. เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน แม้ว่าจะมีบางคนที่เตรียมการ สำหรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตไว้บ้างแต่คนส่วนใหญ่ก็มักคิดเข้าข้างตนเองว่าน่าจะเกิดขึ้นกับ คนอื่นมากกว่า
3. มีคุณลักษณะของความวิกฤต ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อร่างกายและจิตใจ เช่น หวาดกลัว หรือตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
4. มีผลกระทบต่อสาธารณชน เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก ทั้งญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง จึงจำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงที ก่อให้เกิดอันตรายและกระทบต่อสถานภาพ เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น จะส่งผลโดยตรงต่อครอบครัวของผู้เสียหายสูงขึ้นหรือต่ำลงได้

2.2.2 ลักษณะของภาวะวิกฤต

Wiener and Kahn (อ้างถึงใน Robinson, 1968, PP.510-511 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.6) ได้ทำการศึกษาและประมวลลักษณะของวิกฤตการณ์ว่ามีลักษณะทั่วไป 12 มิติ ดังนี้

1. วิกฤตการณ์ คือ ช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์ หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการในระดับสูงที่จะให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่จะคุกคามต่อเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยก่อให้เกิดผลบางอย่างที่จะกำหนดอนาคตของผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. วิกฤตการณ์เป็นศูนย์กลางของเหตุการณ์ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่
6. วิกฤตการณ์นำไปสู่ความไม่แน่นอนใจในการควบคุมสถานการณ์ และในการสร้างทางเลือกต่างๆที่เกี่ยวข้อง
7. วิกฤตการณ์จะเป็นสถานการณ์ที่ลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์และผลที่จะเกิดขึ้นตามมา
8. วิกฤตการณ์ทำให้เกิดสภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมักสร้างความฉุกเฉินและความวิตกกังวลให้กับผู้มีส่วนร่วม
9. วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ผู้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์รู้สึกขาดสารสนเทศ (information) อย่างผิดปกติ
10. วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เพิ่มความกดดันทางด้านเวลาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
11. วิกฤตการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วม
12. วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนร่วมโดยเฉพาะในด้านวิกฤตการณ์ทางการเมือง ซึ่งเป็นวิกฤตการณ์ระหว่างชนชาติ

นอกจากนี้ ในทางกระบวนการศึกษาทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา Miller and Iscoe (อ้างถึงใน Robinson, 1968, P.511 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.7) ได้ระบุลักษณะของวิกฤตการณ์ว่า

1. วิกฤตการณ์นั้นมีลักษณะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงมากกว่าจะเกิดขึ้นแบบเรื้อรัง แต่อย่างไรก็ตามเป็นการยากที่จะกำหนดว่าวิกฤตการณ์แต่ละครั้งจะกินเวลานานเท่าใด

2. วิกฤตการณ์จะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่ “ไม่พึงปรารถนา”
3. วิกฤตการณ์คุกคามเป้าหมายของบุคคลหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
4. วิกฤตการณ์มีลักษณะเป็นสิ่งที่ต้องเทียบเคียงกับสิ่งอื่น วิกฤตการณ์สำหรับบุคคลกลุ่มหนึ่ง หรือผู้มีส่วนร่วมคนใดคนหนึ่งอาจไม่ใช่วิกฤตการณ์สำหรับผู้อื่น
5. วิกฤตการณ์เป็นสาเหตุของความตึงเครียด ซึ่งมีทั้งร่างกายและจิตใจ

Hermann (อ้างถึงใน วนิดา ศิริภาส, 2524, น.15-น.16) ให้นิยามตามลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่พึงประสงค์ออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. สร้างความประหลาดใจ (Surprise) เหตุการณ์ต่างๆที่ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือไฟฟ้า ล้วนแล้วแต่เป็นเหตุการณ์ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นได้โดยที่เราไม่รู้ตัวอยู่ก่อนหน้านี้แล้ว นอกจากว่าเหตุการณ์เหล่านั้นจะมีความรุนแรงเกิดกว่าระดับที่เราคาดคิดไว้
2. สร้างความตื่นกลัว (Threat) ทุกเหตุการณ์วิกฤติจะสร้างความตื่นกลัวให้กับผู้คนมากกว่าปัญหาปกติ
3. ใช้ความรวดเร็วในการแก้ไขสถานการณ์ จากอาการตื่นตกใจของผู้คนที่มีความเสี่ยงต่อเหตุการณ์วิกฤตทำให้การดำเนินการรับมือต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ จะต้องให้เกิดผลเสียที่น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดภาวะวิกฤตคลี่คลายตลอดจนกระทั่งเกิดผลเชิงบวก บางกรณีหากมีการแก้ไขล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ณ ช่วงเวลานั้นอาจจะยิ่งลุกลามได้ พจน์ ใจชาญสุทธกิจ

2.2.3 ประเภทของภาวะวิกฤต

ตามสากลนิยมมักแบ่งวิกฤตการณ์ตามแหล่งที่มาของวิกฤตการณ์ และความรุนแรงที่เกิดขึ้นทางกายภาพตามตารางที่ 2.2 ในคู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จัดทำโดยกรมประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 2.2 แสดงประเภทของภาวะวิกฤต

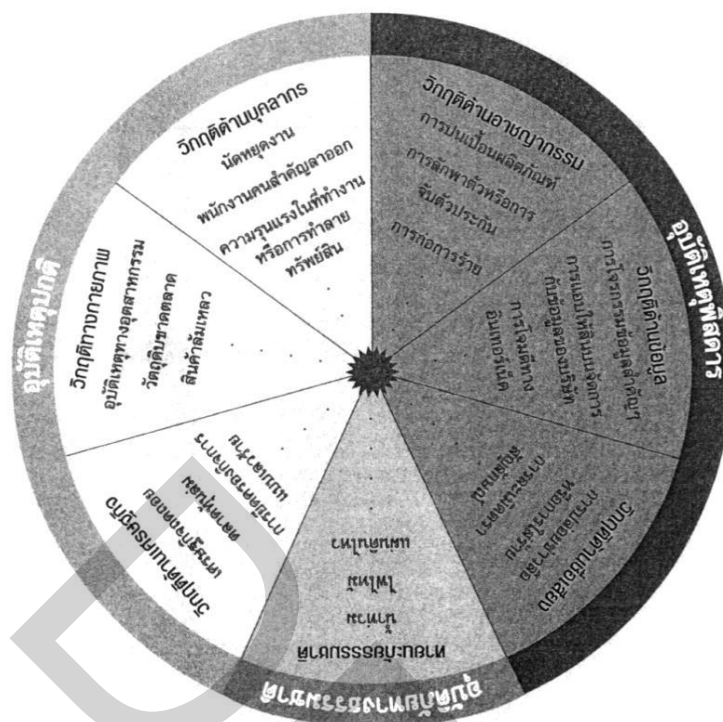
ความรุนแรง	มีความรุนแรงทางกายภาพ	ไม่รุนแรงในทางกายภาพ
แหล่งที่มาของเหตุวิกฤต	ภัยพิบัติสิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง มีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอย่างมากมายในทันที	เกิดความวุ่นวาย สับสน และเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน แต่ความเสียหายยังมิได้เกิดขึ้นในทันที

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ความรุนแรง	มีความรุนแรงทางกายภาพ	ไม่รุนแรงในทางกายภาพ
1. เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ	แผ่นดินไหว ไฟป่า พายุเฮอริเคน	น้ำท่วม โรคระบาด
2. เกิดจากน้ำมือมนุษย์โดยเจตนา	ก่อการร้ายสากล การใช้อาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง เช่น อาวุธก่อการร้ายสากล การใช้อาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง เช่น อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธเคมี และอาวุธชีวภาพ สินค้าปนเปื้อนสารพิษที่ทำให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต การจลาจลที่ใช้อาวุธและความรุนแรงและสงคราม	การขู่วางระเบิดหรือขู่ปนเปื้อนในสินค้า ขาวลือ การขู่วางระเบิดหรือขู่ปนเปื้อนในสินค้า ขาวลือ การแพร่กระจายข่าวสารที่ทำให้เกิดความวุ่นวายสับสนทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรุนแรง
3. เกิดจากน้ำมือมนุษย์โดยไม่เจตนา	อุบัติเหตุโรงงานระเบิด ไฟไหม้ การรั่วไหลของสารเคมีอันตราย และอุบัติเหตุร้ายแรงอื่นๆ	ปัญหาในกระบวนการผลิตหรือในตัวสินค้าที่ผลเสียภัยกำลังจะเกิดตามมาแต่มิได้เกิดในทันที และความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจ

ที่มา: คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จัดทำโดยกรมประชาสัมพันธ์ (อ้างถึงใน คันธรัตน์ มณีโชติ, 2551, น.9)

Ian I. Mitroff, Murat C. Alpaslan (2004, P.70) กล่าวว่าองค์กรทั้งหลายมีโอกาสดเผชิญกับวิกฤตการณ์หลากหลายประเภท แต่ผลการวิจัยของ Harvard Business School สามารถจำแนกวิกฤตการณ์ได้เป็น 7 ประเภทด้วยกัน ตามภาพที่ 2.6 ซึ่งการผนวกวิกฤตอย่างน้อย 1 อย่างจากแต่ละประเภทจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างแฟ้มรวบรวมวิกฤต (Crisis portfolio) พร้อมทั้งเริ่มพิจารณาจุดอ่อนที่อาจจะไม่คาดคิดได้



ภาพที่ 2.6 วงล้อวิกฤต (Wheel of Crisis)

ที่มา: ปฏิบัติการฝ่าวิกฤต A Crisis Survival Guide (อ้างอิงใน Ian I. Mitroff, Murat C. Alpaslan, 2004, P.70)

ตามแนวคิดของ Ulmer, Sellnow and Seeger (อ้างอิงใน วนิดา ศิริภาส, 2552, น.17) สามารถแบ่งประเภทของวิกฤตออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ
 - 1.1 การก่อการร้าย (Terrorism)
 - 1.2 การขัดขวางการทำงาน (Sabotage) ส่วนใหญ่เป็นวิธีเพื่อระบายความแค้น
 - 1.3 ความรุนแรงในที่ทำงาน (Workplace Violence)
 - 1.4 ความสัมพันธ์ไม่ดีกับลูกจ้าง (Poor Employee Relationship)
 - 1.5 ความเป็นเจ้าของปัจจัยวัตถุดิบโดยฝ่ายตรงข้าม (Hostile Takeover)
 - 1.6 การเป็นผู้นำที่ไร้ศีลธรรม (Unethical Leadership)

2. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ

2.1 ภัยธรรมชาติ (Natural Disaster)

2.2 การแพร่ระบาดของโรค (Disease Outbreak)

2.3 ความขัดข้องทางด้านเทคนิคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Unforeseeable Technical Interaction)

2.4 ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากความผิดพลาด (Product Failure)

2.5 ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ (Downturn in Economy)

ธนวดี บุญถิ๋ว (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.7) กล่าวโดยสรุปภาพรวมของวิกฤตการณ์ว่า สามารถแบ่งประเภทของวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความไม่เข้าใจ ข้อมูลไม่เพียงพอ หน่วยงานไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในและไม่ชี้แจงให้ทราบ

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาวะสังคม สภาวะเศรษฐกิจ เกิดแรงกดดันต่างๆ

3. ปัจจัยในธรรมชาติ ได้แก่ สิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ภัยธรรมชาติ

2.2.4 องค์ประกอบของภาวะวิกฤต

Karl A.Slaikue (อ้างถึงใน ศิรินคร มหามนตรี, 2547, น.15-น.16) อธิบายถึงสถานการณ์ที่กำลังอยู่ในภาวะวิกฤตมีองค์ประกอบดังนี้

1. เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน กล่าวคือ ในขณะที่เหตุการณ์ต่างๆ ได้ดำเนินไปเรื่อยๆ แต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างทันทีทันใด

2. เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อนแม้ว่าจะมีบางคนที่มีการเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ภาวะวิกฤต แต่คนส่วนใหญ่มักคิดว่าตนเองจะเกิดกับคนอื่นมากกว่า

3. เป็นสถานการณ์ที่มีคุณลักษณะของความฉุกเฉิน มีผลกระทบกระเทือนทั้งร่างกายและจิตใจ จำเป็นต้องมีการปฏิบัติการอย่างฉับพลันทันที โดยมีขั้นตอนที่เหมาะสม

4. เป็นสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน เนื่องจากเหตุการณ์ต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก จำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ได้รับผลกระทบทันที

5. เป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายและกระทบต่อสถานภาพ เมื่อเหตุการณ์ของภาวะวิกฤตเกิดขึ้น จะส่งผลโดยตรงให้ครอบครัวของผู้เสียหายสูงขึ้นหรือตกต่ำลงได้

องค์ประกอบของวิกฤตการณ์

1. ภาวะการทำงานตามปกติ ซึ่งเป็นช่วงก่อนเกิดความหายนะ

2. การรับมืออย่างเร่งด่วน ซึ่งเป็นช่วงที่ตามมาทันทีหลังจากเกิดความหายนะ

3. กระบวนการในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่จำเป็นที่สุดที่ต้องมีการนำมาตรการเร่งด่วนมาใช้เพื่อรองรับ

4. ช่วงฟื้นฟู ซึ่งเป็นภาวะที่สถานการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

นั่นคือองค์ประกอบในด้านความซับซ้อนของเหตุการณ์ ผลกระทบที่มีความรุนแรงและความเร่งด่วนในการจัดการแก้ไขโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิด และมีผลต่อการกำหนดลักษณะ ประเภทของวิกฤตการณ์ แต่วิกฤตการณ์อาจไม่ได้เกิดขึ้นโดยฉับพลันเสมอไป โดยในบางครั้งอาจจะใช้ช่วงระยะเวลาในการเกิดที่แตกต่างกัน และองค์กรจะต้องพิจารณากระบวนการเกิดวิกฤตการณ์ตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้สามารถตอบสนองวิกฤตการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.5 กระบวนการเกิดวิกฤตการณ์

Doug Newson and Alan Scott (อ้างถึงใน ศิริินทร์ มหามนตรี, 2547, น.16-น.17) กล่าวถึงกระบวนการในการเกิดวิกฤตการณ์ว่าดำเนินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. เริ่มต้นจากประเด็นปัญหา (Issue) คือประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ในด้านทางเศรษฐกิจและสังคม เหตุการณ์ทางการเมือง ซึ่งสามารถที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน องค์กรจะต้องคาดการณ์ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรก่อนที่จะกลายเป็นวิกฤตการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเกิดประเด็นปัญหาอาจเป็นปัญหาในลักษณะที่ซ่อนเร้น (Latent Issue)

2. หากองค์กรละเลยเมื่อเกิดเป็นการก่อตัวของประชามติ (Public Opinion) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงและรักษาประชามติในด้านบวกให้คงอยู่กับองค์กร โดยจำกัดขอบเขตของการเกิดประชามติในด้านลบให้มีความเหมาะสม

3. ดังนั้นหากองค์กรขาดการคาดการณ์หรือการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่การเกิดวิกฤตการณ์ (Crisis) และก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและไม่สามารถควบคุมได้

2.2.6 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Crisis Management)

2.2.6.1 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตระดับองค์กร

อภิสิตี เหมาะสมสกุล (2547, น.8) กล่าวว่า แม้ว่าวิกฤตการณ์จะสามารถรู้จบการดำเนินงานขององค์กรได้ในทุกรูปแบบ และไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แต่มิใช่ว่าองค์กรจะไม่สามารถเตรียมการล่วงหน้าหรือสามารถที่จะรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ได้ หากองค์กรพิจารณาการบริหารจัดการวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

Patrick Jackson (อ้างถึงใน อภิสิตี เหมาะสมสกุล, 2547, น.9) กล่าวถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาในการจัดการวิกฤตการณ์ ประกอบด้วย

1. สาธารณชนและสภาพแวดล้อมทางการเมือง
2. วัฒนธรรมและการดำเนินงานภายในองค์กรที่เผชิญวิกฤตการณ์
3. ธรรมชาติของมนุษย์ ในด้านอารมณ์และลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่

เกี่ยวข้องกับวิกฤตการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เนื่องจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นความหายนะที่เกิดขึ้นโดยเฉียบพลัน สร้างความเสียหาย เจ็บปวดและความกระทบกระเทือนทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ซึ่งเป็นภาวะยากที่จะทนรับได้

ในขณะที่ Leonard Saffir and John Tarrant (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล, 2547, น.9-10) ได้เสนอถึงหลักการทั่วไปในการจัดการวิกฤตการณ์ ประกอบด้วย

1. จัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤตเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ มีการจัดเตรียมข่าวสาร ฝึกอบรมการสื่อสารที่ท่าขององค์กร กลยุทธ์การนำเสนอข่าวสารและแต่งตั้งผู้แถลงข่าวเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงแก่สื่อ
2. ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับวิกฤตการณ์วางแผนหรือโครงการ โดยคาดการณ์สิ่งที่เลวร้ายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรล่วงหน้า เพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด
3. จุดมุ่งหมายเพื่อสกัดกั้น วิกฤตการณ์อาจขยายขอบเขตของปัญหาจากระดับท้องถิ่นไปยังระดับประเทศและระดับชาติได้ถ้าเกิดความล้มเหลวในการควบคุมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสมเพื่อสกัดกั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
4. ตระหนักถึงผู้ที่จะมีส่วนช่วยและขอความช่วยเหลือ ระบุกลุ่มประชาชนหรือองค์กรอิสระที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤตการณ์
5. เตรียมพร้อมในการกำหนดแผนงานในภาวะวิกฤตในระยะยาวโดยการประเมินความพร้อมทรัพยากรขององค์กรล่วงหน้า เพื่อวางแผนในการนำไปใช้ในภาวะวิกฤตล่วงหน้า โดยกำหนดความเป็นไปได้ของแผนอย่างชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในสถานการณ์ฉุกเฉิน
6. จัดเตรียมแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมรายละเอียดด้านต่างๆ ได้แก่ หลักการในการให้รายละเอียดของข่าวสารในภาวะวิกฤต บัญชีรายการเกี่ยวกับกลุ่มประชาชนเป้าหมาย องค์กรฝ่ายตรงข้าม การวิเคราะห์ทรัพยากรในการวางแผนวิกฤตการณ์ สมาชิกของคณะทำงานในภาวะวิกฤต (สำรองตำแหน่ง) ตำแหน่ง สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร

7. ฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤต มีการฝึกซ้อมเป็นระยะ เพื่อป้องกันการขาดแคลนข่าวสารที่เปิดเผย ชื่อสัตย์หรือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้ ความล้มเหลวในการเตรียมเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายที่อาจเกิดขึ้นหรือการแสดงท่าทีขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

Ian I. Mitroff, Murat C. Alpaslan (2004, pp.71-73) ให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์วิกฤต (Crisis Center) ว่ามีบทบาทในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งองค์กรเชิงรุกจะสร้างสำนักงานบริหารวิกฤต หรือศูนย์วิกฤตขึ้นมา โดยมีความรับผิดชอบรวม 3 ด้านด้วยกันคือ

1. ทำหน้าที่ออกแบบแฟ้มรวบรวมวิกฤต (Crisis portfolio) ขององค์กรซึ่งประกอบด้วยวิกฤตอย่างน้อย 1 อย่างที่อาจจะเกิดขึ้นจากแต่ละประเภทของวิกฤต พร้อมทั้งคิดแผนป้องกันและกระบวนการตอบสนองเหตุการณ์เหล่านั้น ศูนย์วิกฤตยังเตรียมพร้อมสำหรับโอกาสที่หายนภัยอย่างหนึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดภัยอย่างอื่นหรืออาจจะเกิดวิกฤตหลายๆอย่างพร้อมกัน

2. ศูนย์วิกฤตจะคอยจับตาดูสัญญาณที่อาจจะนำไปสู่วิกฤตอย่างค่อนข้างแน่นอนแล้ว ขยายความ และส่งมอบคำเตือนไปให้ผู้บริหารที่เหมาะสมในองค์กร การผสมผสานสัญญาณที่มาจากส่วนต่างๆทั่วโลกจะช่วยให้องค์กรสามารถตรวจจับปัญหาได้ก่อนที่มันจะปะทุขึ้น

3. ศูนย์วิกฤตมีหน้าที่พัฒนาความสามารถในการรับมือกับวิกฤตในภาคปฏิบัติ ไม่ใช่แค่การวางแผนในกระดาษเท่านั้น ศูนย์จะจัดให้มีการตรวจสอบและฝึกอบรมขึ้นเป็นประจำ รวมทั้งติดตั้งกลไกสำหรับการควบคุมวิกฤต และพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยผู้บริหารในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ศูนย์ยังรับภาระในการจัดหาสถานที่สำรองไว้เผื่อกรณีที่ต้องสั่งหรือสำนักงานถูกทำลาย

Fraser P. Seitel (อ้างถึงใน ปารีชาติ บุญคล้าย, 2548, น.14) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า องค์กรที่ขาดประสบการณ์ด้านวิกฤตการณ์ อาจจัดการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตอย่างไม่เหมาะสม ได้แก่

1. วิกฤตการณ์ฉุฉิม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือหายนภัยอันเกิดจากการกระทำของบุคคล การปล้น การทุจริต การขาดทุน บ่อยครั้งที่นักประชาสัมพันธ์จะเรียนรู้เมื่อวิกฤตการณ์ได้เกิดขึ้นแล้ว

2. การขาดแคลนข่าวสาร การไม่ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ ทำให้เกิดการแพร่กระจายของข่าวลือ เนื่องจากผู้สื่อข่าวไม่รู้ว่าเหตุของวิกฤตการณ์ จึงเป็นการยากที่จะเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล, 2547, น.12) ได้ศึกษาว่าการบริหารวิกฤตการณ์ให้ประสบความสำเร็จ จะต้องเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรรู้และยอมรับว่าได้มีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นแล้ว และได้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสม เพื่อแก้ไขเยียวยาข้อผิดพลาดหรือระงับ

เหตุที่เกิดขึ้น โดยประชาชนเป้าหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบด้วยการเห็นและได้ยินเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวอย่างถูกต้อง เนื่องจากธรรมชาติของวิกฤตการณ์ คือ การที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันทันที ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้ว มีเวลาให้เตรียมการน้อยมาก ดังนั้น การบริหารจัดการวิกฤตการณ์ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับ การเตรียมตัวให้พร้อมที่สุดตั้งแต่ก่อนเริ่มวิกฤตการณ์ การเตรียมพร้อมก่อนเกิดวิกฤตการณ์เป็นสิ่งสำคัญ เช่นเดียวกับที่ Norman R. Augustine (2004, p.96) กล่าวว่าเราจะต้องมีการวางแผนเพื่อรับมือกับวิกฤต เช่น แผนปฏิบัติการ แผนการสื่อสาร แผนฝึกอบรมอัครภักดิ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่สำคัญๆ มีทีมวิกฤตไว้พร้อมปฏิบัติงาน รวมทั้งมีระบบโทรคมนาคมพิเศษ และแผนรับเหตุฉุกเฉินในรายละเอียดอีกด้วย ปัจจุบันเกือบทุกองค์กรจะมีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง เพื่อไว้ในกรณีเกิดภัยทางธรรมชาติหรือภัยพิบัติอื่นๆ ที่สร้างปัญหาให้กับระบบที่ใช้งานอยู่

Elizabeth Dole (อ้างถึงใน Norman R. Augustine, 2004, pp.96-97) ซึ่งให้เห็นข้อดีของการคาดการณ์และการวางแผนรับวิกฤตของกาชาดอเมริกันว่า ในระหว่างเกิดภัยพิบัติเป็นช่วงเวลาที่ย่ำแย่ที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์ใหม่ และแนะนำตัวเองกับองค์กรใหม่ แต่เมื่อคุณใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ได้แล้วก็จะสามารถโทรศัพท์ไปปลุกคนตอนตี 2 ตอนที่น้ำในแม่น้ำกำลังไหลบ่าล้นตลิ่ง พร้อมทั้งคาดหวังที่จะใช้แผนแก้ไขสถานการณ์ที่วางแผนมาอย่างดีและทำได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ประสบการณ์บ่งชี้ถึงการเตรียมพร้อมที่มีประโยชน์หลากหลายประการในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การตั้งศูนย์วิกฤต การวางแผนรับเหตุบังเอิญ การเลือกสมาชิกทีมกู้วิกฤตไว้ล่วงหน้า การจัดเตรียมการสื่อสารไว้ให้พร้อมและพอเพียง และที่สำคัญที่สุดก็คือ การทดสอบการสื่อสารเหล่านั้น รัฐบาลสหรัฐอเมริกาเองก็ได้เรียนรู้จากสถานการณ์ตั้งแต่การโจมตีอ่าว Pearl Harbor จนถึงกรณียึดครอง Pueblo โดยเกาหลีเหนือมาแล้วว่าแผนที่วางแผนมาอย่างดีที่สุดก็ไร้ค่า ถ้าหากไม่สามารถสื่อสารออกไปได้

2.2.6.2 การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตระดับประเทศ

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) หมายถึง การจัดตั้งองค์กรและการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อรับผิดชอบในการจัดการสถานการณ์วิกฤตทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมรับมือและการฟื้นฟูบูรณะ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.26)

สำหรับประเทศไทย การปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัย เป็นการปฏิบัติเพื่อขจัดหรือลดความรุนแรงของภัย รวมทั้งการรักษาขวัญ และความเป็นระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และประชาชนให้คงไว้ เป็นงานที่ทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ อาสาสมัคร และ

ประชาชนจะต้องร่วมกันดำเนินการเป็นการเร่งด่วน เพื่อให้ภาวะภัยบรรเทาลงหรือหมดสิ้นโดยเร็ว และให้ถือว่าการรักษาชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนที่ประสบภัยเป็นความเร่งด่วนลำดับแรกที่จะต้องเร่งเข้าระงับ และให้ความช่วยเหลือ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต ดังนี้ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.62-น.63)

1. เพื่อระงับภัยที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยเร็ว โดยการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐ วิชาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ อาสาสมัคร และประชาชนให้เข้าช่วยเหลือบรรเทาอันตรายอันเกิดจากภัยพิบัติ

2. เพื่อรักษาชีวิต ทรัพย์สิน และสภาวะแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดภัยพิบัติ ให้สูญเสียน้อยที่สุด

หลักการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัย ได้แก่

1. ในเขตจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการดังนี้

1.1 เมื่อเกิดหรือคาดว่าจะเกิดภัยพิบัติขึ้นในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งพื้นที่ใด ให้เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่นั้น เข้าดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยเร็ว และให้แจ้งผู้อำนวยการอำเภอที่รับผิดชอบใน เขตพื้นที่และผู้อำนวยการจังหวัดทราบทันที

1.2 กรณีในพื้นที่ที่เกิดหรือจะเกิดภัยพิบัติอยู่ในความรับผิดชอบของผู้อำนวยการ ท้องถิ่นหลายคน ผู้อำนวยการท้องถิ่นคนหนึ่งคนใดจะใช้อำนาจหรือปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อนก็ได้ แล้วให้แจ้งผู้อำนวยการท้องถิ่นอื่นทราบโดยเร็ว และกรณีผู้อำนวยการท้องถิ่นมีความจำเป็นต้อง ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐที่อยู่นอกเขตขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ของตนให้แจ้งให้ผู้อำนวยการอำเภอ หรือผู้อำนวยการจังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการโดยเร็วต่อไป

1.3 ผู้อำนวยการในพื้นที่ที่ติดต่อกับหรือใกล้เคียง มีหน้าที่สนับสนุนการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้อำนวยการ ซึ่งรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ เกิดขึ้นในพื้นที่ติดต่อกับหรือใกล้เคียงนั้น

1.4 เมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้น เจ้าพนักงานที่ประสบเหตุมีหน้าที่ต้องเข้าดำเนินการ เบื้องต้นเพื่อระงับภัยนั้น แล้วรีบรายงานให้ผู้อำนวยการท้องถิ่นเพื่อสั่งการต่อไป และในกรณีจำเป็น เจ้าพนักงานมีอำนาจดำเนินการใดเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองชีวิตหรือป้องกันอันตรายที่จะเกิด แก่บุคคลได้

1.5 กรณีเจ้าพนักงานจำเป็นต้องเข้าไปในอาคาร หรือสถานที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับ บริเวณที่เกิดภัยพิบัติเพื่อทำการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาต

จากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่แล้ว เว้นแต่ไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองอยู่ในเวลานั้น หรือเมื่อมีผู้อำนวยความสะดวกอยู่ด้วย และหากทรัพย์สินนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดสาธารณภัยได้ง่าย ให้เจ้าพนักงานมีอำนาจสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองขนย้ายทรัพย์สินนั้นออกจากอาคารหรือสถานที่ดังกล่าวได้ หากเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ปฏิบัติตามเจ้าพนักงานมีอำนาจขนย้ายทรัพย์สินนั้นได้ตามความจำเป็น โดยเจ้าพนักงานไม่ต้องรับผิดชอบบรรดาความเสียหายอันเกิดจากการกระทำดังกล่าว

1.6 ให้ผู้อำนวยความสะดวกในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นและทำบัญชีรายชื่อผู้ประสบภัยและทรัพย์สินที่เสียหายไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งออกหนังสือรับรองให้ผู้ประสบภัยไว้เป็นหลักฐานในการรับการสงเคราะห์และฟื้นฟู

1.7 ในกรณีที่เกิดสาธารณภัยร้ายแรงอย่างยิ่ง นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายมีอำนาจสั่งการผู้บัญชาการ ผู้อำนวยความสะดวก หน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน โดยมีอำนาจเช่นเดียวกับผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ผู้อำนวยความสะดวก และผู้อำนวยความสะดวกในพื้นที่

2. ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ดำเนินการดังนี้

2.1 เมื่อเกิดหรือคาดว่าจะเกิดสาธารณภัยขึ้นในกรุงเทพมหานคร ให้ผู้ช่วยผู้บัญชาการกรุงเทพมหานครมีหน้าที่เข้าดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยเร็ว และแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวกกรุงเทพมหานครและรองผู้บัญชาการกรุงเทพมหานครทราบทันที

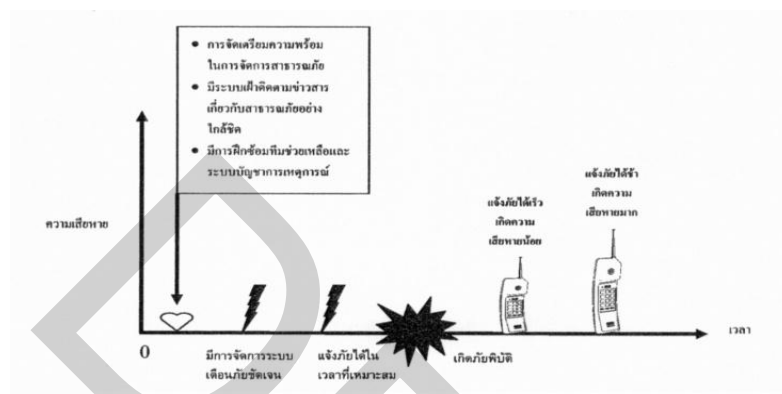
2.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดหรือหน่วยงานของรัฐใดในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ผู้บัญชาการกรุงเทพมหานครแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นหรือหน่วยงานของรัฐนั้นทราบ และเมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นหรือหน่วยงานของรัฐนั้น แล้วแต่กรณี ได้รับแจ้งแล้วให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับแจ้งโดยเร็ว

หลักการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัยเป็นการปฏิบัติเพื่อระงับและบรรเทาอันตรายและความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของหน่วยงานราชการ ตามแนวทางดังนี้ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.64-71)

1. การแจ้งเตือนภัยและประเมินสถานการณ์

1.1 ให้นำหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแจ้งเตือนภัย แจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ/หรือกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ที่คาดว่าจะเกิดภัย เพื่อแจ้ง

เตือนภัยล่วงหน้าแก่ผู้ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบให้เฝ้าระวัง และเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ และสามารถอพยพเคลื่อนย้ายไปสู่ที่ปลอดภัยได้ และให้กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตพื้นที่ที่คาดว่าจะเกิดภัยประเมินสถานการณ์จากระดับความรุนแรงของภัยและดำเนินการแจ้งเตือนภัย ซึ่งหากสามารถแจ้งเตือนภัยได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ในระยะเวลาที่เหมาะสม จะสามารถลดผลกระทบและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด ตามภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการแจ้งเตือนและผลกระทบจากสาธารณภัย

ที่มา: โครงการพัฒนากฎการปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.64)

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแจ้งเตือนภัย ได้แก่

1.2.1 กรมอุตุนิยมวิทยา และศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ทำหน้าที่เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยระดับประเทศ

1.2.2 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับข้อมูลการแจ้งเตือนภัยจากกรมอุตุนิยมวิทยาและศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ เพื่อแจ้งเตือนไปสู่ระดับพื้นที่

1.2.3 จังหวัด ทำหน้าที่เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยระดับจังหวัด

1.2.4 อำเภอ ทำหน้าที่เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยระดับอำเภอ

1.2.5 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและเครือข่ายเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยในระดับท้องถิ่น ทำหน้าที่เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยระดับชุมชน

1.3 การจัดวางระบบแจ้งเตือนภัยไว้ตั้งแต่ยามปกติ จนทำให้การแจ้งเตือนภัยกระทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางดังนี้

1.3.1 ทำความตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานว่า จะใช้วิธีการแจ้งเตือนภัยแบบใด

1.3.2 จัดเตรียมสัญญาณเตือนภัยรูปแบบต่างๆ โดยให้ห้องเครื่องปรกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีป้ายเตือนภัย ป้ายเส้นทางหนีภัย เครื่องหมายสัญญาณอื่นๆ และแจ้งให้ประชาชนทราบถึงหมายของสัญญาณเตือนภัยนั้นๆ เพื่อให้สามารถรับมือกับภัยพิบัติหรือเตรียมการอพยพได้ทันทีหากเหตุการณ์ภัยพิบัตินั้นมีระดับความรุนแรงเกินกว่าจะรับมือได้

1.3.3 การเฝ้าระวัง ให้มีการติดตามสถานการณ์ รวบรวมข้อมูลและประเมินสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งเตือนภัย

1.4 การประกาศแจ้งเตือนภัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์การแจ้งเตือนภัยที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้อความแจ้งเตือนต้องมีความชัดเจนและมีความละเอียดมากพอ เช่น ขนาดความรุนแรง สถานที่เกิดหรือพื้นที่เสี่ยงภัย และต้องเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย

1.5 ระดับการแจ้งเตือนภัย

1.5.1 การแจ้งเตือนภัยระดับประเทศ แจ้งเตือนผ่านระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ทางราชการและเอกชน เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.5.2 การแจ้งเตือนภัยระดับจังหวัด แจ้งเตือนผ่านระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ทางราชการและเอกชน เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุสื่อสาร โทรสาร ประชาสัมพันธ์จังหวัด

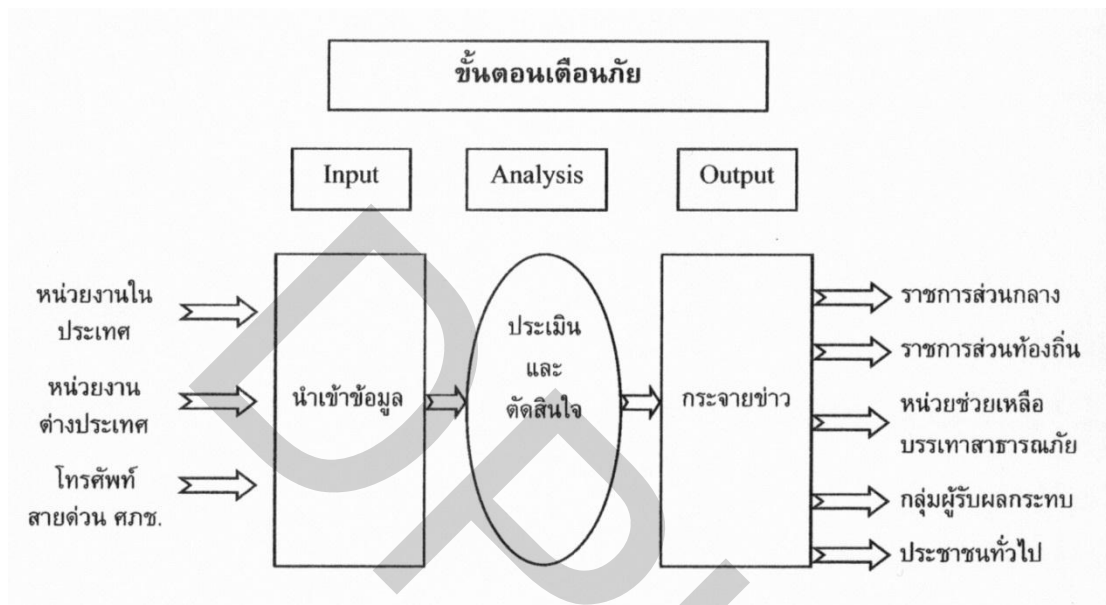
1.5.3 การแจ้งเตือนภัยระดับอำเภอ แจ้งเตือนผ่านระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารและสื่อประชาสัมพันธ์ทางราชการและเอกชน เช่น วิทยุชุมชน วิทยุสื่อสาร โทรสาร เป็นต้น

1.5.4 การแจ้งเตือนภัยระดับตำบล/หมู่บ้าน แจ้งเตือนโดยอาสาสมัครและเครือข่าย เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยในระดับชุมชน โดยใช้ระบบสื่อสารหรือเครื่องมือแจ้งเตือนภัยของชุมชน เช่น เสียงตามสาย วิทยุ หอกระจายข่าว ไซเรนเตือนภัยแบบมือหมุน โทรโข่ง นกหวีด หรือสัญญาณเสียงที่กำหนดใช้เป็นสัญญาณเตือนภัยประจำหมู่บ้านหรือตำบล

1.6 วิธีการแจ้งเตือนภัย ทำได้โดย

1.6.1 แจ้งเตือนประชาชนโดยตรงโดยผ่านทางสถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ วิทยุสมัครเล่น โทรสาร โทรศัพท์มือถือ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย ไซเรนเตือนภัยแบบมือหมุน และหอเตือนภัย

1.6.2 แข็งแรงผ่านหน่วยงาน โดยใช้กลไกระบบการบริหารราชการตั้งแต่ระดับส่วนกลาง ระดับภูมิภาค ระดับท้องถิ่น หน่วยช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ และประชาชนทั่วไป ผ่านหน่วยงานระดับต่างๆ ไปสู่ระดับพื้นที่ตามวิธีการแข็งแกร่งผ่านหน่วยงานตามภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 วิธีการแจ้งเตือนภัยผ่านหน่วยงาน

ที่มา: ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.66)

2. การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตพื้นที่ใด ให้กองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่ปรับ/เปลี่ยนสภาพเป็นศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจป้องกันและแก้ไขปัญหาระดับต่างๆ ให้สอดคล้องกับระดับความรุนแรงของสาธารณภัยที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการระดมสรรพกำลังและทรัพยากรเพื่อจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้น อำนวยการประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทั้งฝ่ายพลเรือนและฝ่ายทหาร ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรสาธารณกุศล ในการควบคุมสถานการณ์ในพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทั่วถึง แบ่งเป็น

2.1 โครงสร้างศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ แบ่งเป็นอย่างน้อย 8 ฝ่าย 1 คณะที่ปรึกษา

2.1.1 คณะที่ปรึกษา ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนสถาบันการศึกษาในพื้นที่ ฯลฯ มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนการปฏิบัติของศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ

2.1.2 ฝ่ายอำนวยการ โครงสร้างประกอบด้วยงานธุรการ งานข่าวกรอง วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและรายงาน งานจัดทำคำสั่งสนับสนุน งานศูนย์สั่งการ งานประสานการตรวจเยี่ยม งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานประสานการช่วยเหลือ งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่อำนวยการ ควบคุม กำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ ประสานและติดตามผลการปฏิบัติของฝ่ายต่างๆ บริหารจัดการงานธุรการ งานการเงินและการเบิกจ่าย งานพัสดุและงานประชุมต่างๆ บริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและข่าวกรองต่างๆ วิเคราะห์สถานการณ์และรายงานผลทุกระยะจนกว่าเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ ประสานการตรวจเยี่ยมของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น การระดมอาสาสมัคร การประสานด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการกู้ชีพกู้ภัย การเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภค การประสานหน่วยพยาบาล และการขนส่ง เป็นต้น

2.1.3 ฝ่ายแจ้งเตือนภัย โครงสร้างประกอบด้วยงานติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์ งานเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัย งานประสานการพยากรณ์อากาศและอุตุนิยมวิทยา มีหน้าที่ติดตามข้อมูลการพยากรณ์อากาศและสถานการณ์สาธารณภัย เฝ้าระวัง ติดตาม ประเมินสถานการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง และแจ้งเตือนภัย วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบ

2.1.4 ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ โครงสร้างประกอบด้วยงานปฏิบัติการค้นหาและกู้ภัย งานอพยพผู้ประสบภัย งานรักษาพยาบาลและการแพทย์ฉุกเฉิน งานบริหารจัดการผู้เสียชีวิต งานส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการค้นหา กู้ชีพกู้ภัย ประกอบด้วยชุดเคลื่อนที่เร็ว ชุดสนับสนุน เพื่อดำเนินการค้นหา กู้ชีพ กู้ภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย อพยพผู้ประสบภัยไปสู่พื้นที่ปลอดภัย จัดหาที่อยู่อาศัยชั่วคราวแก่ผู้ประสบภัยและรักษาความสงบเรียบร้อย ให้การรักษาพยาบาลและบริการการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่เกิดเหตุและพื้นที่อพยพ บริหารจัดการผู้เสียชีวิตให้เป็นไปด้วยความถูกต้องและเรียบร้อย จัดระบบส่งกำลังบำรุงเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงาน

2.1.5 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โครงสร้างประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์ งานตอบโต้การข่าว มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านสาธารณภัยและการให้ความช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับทราบอย่างถูกต้อง ทันเหตุการณ์และต่อเนื่อง ประสานความร่วมมือกับสื่อมวลชน

ทุกประเภท เพื่อสนับสนุนควบคุมสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง ควรดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงให้สาธารณชนทราบ

2.1.6 ฝ่ายสื่อสาร โครงสร้างประกอบด้วยงานระบบสื่อสาร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ติดตั้ง กำกับดูแลระบบสื่อสารให้แก่ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจกับพื้นที่ที่ประสบภัย เพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉิน เชื่อมต่อระบบสื่อสารระหว่างศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจกับเครือข่ายต่างๆ จัดวางระบบสารสนเทศให้กับศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เชื่อมต่อฐานข้อมูลต่างๆ และให้บริการอินเทอร์เน็ตให้กับศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ ถ่ายทอดสัญญาณและประชุมทางไกลด้วยภาพ (VDO conference)

2.1.7 ฝ่ายรับบริจาค โครงสร้างประกอบด้วยงานตั้งศูนย์รับบริจาค งานจัดสรรเงินและสิ่งของบริจาค งานจัดทำบัญชีรับ-จ่ายสิ่งของบริจาค มีหน้าที่รับบริจาคเงิน สิ่งของ และออกใบเสร็จการรับบริจาคให้ถูกต้อง จัดทำบัญชีรับ-จ่ายสิ่งของบริจาคให้ถูกต้อง จัดเก็บรักษาส่งของที่ได้รับบริจาค และจัดส่งสิ่งของที่ได้รับบริจาคตามที่ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจมอบหมาย

2.1.8 ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย โครงสร้างประกอบด้วยงานป้องกันการโจรกรรม งานรักษาความปลอดภัย งานการจราจร มีหน้าที่ตรวจตราและป้องกันการโจรกรรม รักษาความปลอดภัยสถานที่เกิดสาธารณภัย พื้นที่รองรับการอพยพ บ้านพักชั่วคราว และพื้นที่ใกล้เคียง

2.1.9 ฝ่ายฟื้นฟูบูรณะ โครงสร้างประกอบด้วยงานประเมินความเสียหายและความต้องการ งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัย งานจัดหาปัจจัยสี่ที่จำเป็น งานซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคและเส้นทางคมนาคม งานรื้อถอนซากปรักหักพัง ทำความสะอาด งานฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัย มีหน้าที่สำรวจและประเมินความเสียหายและความต้องการของผู้ประสบภัย ให้การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย จัดหาปัจจัยสี่ที่จำเป็นแก่ผู้ประสบภัย เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครที่มาปฏิบัติงาน ซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมและสิ่งก่อสร้างที่เสียหาย รื้อถอนซากปรักหักพังและทำความสะอาด ฟื้นฟูบูรณะสิ่งเสียหายต่างๆจากสาธารณภัย

ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจตามภาพที่ 2.9 สามารถปรับรูปแบบของโครงสร้างและหน้าที่ฝ่ายและงานต่างๆได้ตามสภาพพื้นที่และสถานการณ์สาธารณภัย ดังนี้

ที่มา: คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2552, น.71)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

การสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง การดำเนินการสื่อสารขณะเกิดวิกฤตการณ์ขององค์กรโดยยึดหลักของการระดมทรัพยากรบุคคล การใช้สื่อ การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ การ

แถลงข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ (ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.24)

การสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นกิจกรรมสำคัญในการจัดการสาธารณภัยให้สามารถติดต่อประสานงาน สั่งการ รายงานการปฏิบัติและสถานการณ์ระหว่างทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และเชื่อถือได้ ตามแนวทางดังนี้ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.74)

1. จัดตั้งระบบสื่อสารหลัก ระบบสื่อสารรอง และระบบสื่อสารอื่นๆ ที่จำเป็นให้ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้สามารถเชื่อมโยงระบบสื่อสารดังกล่าวได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่

2. จัดเตรียมและจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารสำหรับระบบสื่อสารที่จัดตั้งไว้ให้เพียงพอและใช้งานได้ตลอดเวลา

3. จัดตั้งศูนย์สื่อสาร และจัดทำเครือข่ายด้านการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล, 2547, น.10-น.11) กล่าวถึงการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตว่า จะต้องมีการคาดเดาวิกฤตการณ์ได้ล่วงหน้า ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือของการบริหารการสื่อสารที่ชาญฉลาด จึงควรมีการประเมินความเสี่ยงสูงที่จะเกิดวิกฤตการณ์ด้วยหลักการบริหาร : การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและปัญหา อุปสรรคของหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการหาคำตอบให้ได้ 6 ข้อคำถามต่อไปนี้ คือ

1. หน่วยงาน/องค์กรพร้อมรับวิกฤตอย่างรวดเร็วหรือไม่
2. ผู้บริหารมีข่าวสารเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กรแล้วหรือยัง
3. ผู้บริหารสามารถประเมินแผนงานการจัดการความเสี่ยงขององค์กร ทรัพยากร และเครื่องมืออย่างไร

4. แผนรองรับวิกฤตกำหนดกลยุทธ์มากเพียงพอแล้วหรือยัง

5. แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรมีจุดแข็งอย่างไร

6. ความเป็นไปได้ที่วิกฤตการณ์จะส่งผลกระทบต่องค์กรอะไรบ้าง

นอกจากนี้ การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตจะต้องมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อจำกัดวิกฤตการณ์นั้นๆ ให้แคบลง บรรเทาความรุนแรง และหาทางระงับให้วิกฤตการณ์นั้นสิ้นสุดลงโดยเร็ว และวิกฤตการณ์นั้นเกี่ยวข้องกับกลุ่มคน ดังนั้น การบริหารการสื่อสารจึงต่างจากภาวะปกติ

การสื่อสารภาวะวิกฤตนั้น หากมีการวางแผนรองรับและมีการซักซ้อมอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการจัดตั้งศูนย์คณะทำงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยการให้ข่าวสารต้องเป็นข้อเท็จจริง รวดเร็วและสม่ำเสมอ ซึ่งจะสามารถลดวิกฤตการณ์ได้ (อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล, 2547, น.3)

2.3.2 ลักษณะของการสื่อสารในภาวะวิกฤต

Ulmer, Sellnow and Seeger (อ้างถึงใน วนิดา ศิริภาส, 2524, น.18) อธิบายถึงลักษณะของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนี้

1. การจัดการกับความไม่แน่นอน
 - 1.1 การให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.2 การระบุถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
 - 1.3 ติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่ได้รับผลกระทบ
 - 1.4 ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและความเสี่ยงในอนาคต
2. การตอบสนองกับวิกฤตที่เกิดขึ้น
 - 2.1 การลดภาวะความไม่แน่นอน
 - 2.2 การสร้างความร่วมมือในการดำเนินการ
 - 2.3 การกระจายข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลทั่วไป
3. การแก้ไขวิกฤต
 - 3.1 การชดเชยความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหาย
 - 3.2 การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรขึ้นมาใหม่
 - 3.3 แสดงความเห็นใจเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
4. การเรียนรู้บทเรียนจากเหตุการณ์วิกฤต
 - 4.1 เพิ่มระบบความปลอดภัย และการป้องกัน
 - 4.2 ทบทวนมาตรฐานของภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ
 - 4.3 ส่งเสริมการสื่อสารในชุมชน

2.3.3 การสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ

จากลักษณะของการสื่อสารข้างต้น ทำให้ทราบว่า การดำเนินการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร

การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารแต่ละครั้งจะช่วยองค์กรในการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ได้ เป้าหมายหนึ่งของการสื่อสารก็เพื่อลดผลกระทบของวิกฤตที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ควรจะต้องพิจารณาถึงอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นด้วยในการสื่อสาร โดยต้องกำหนดอุปสรรคที่เกิดขึ้น จัดลำดับ และพิจารณาว่าอุปสรรคประการใดที่มีผลมากที่สุด

2. การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารในขณะที่เกิดวิกฤตจำเป็นที่จะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาปัญหาร่วมกันอย่างเปิดเผย เพื่อการประสานความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา

3. การทำความเข้าใจกับความหลากหลายของผู้รับสาร

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องแบ่งประเภทของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ครั้งนั้นด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร โดยผู้ที่เกี่ยวข้องต่างก็มีความกังวลและความคิดที่แตกต่างกันออกไป

Ulmer, Sellnow and Seeger (อ้างถึงใน วนิดา ติรภาส, 2524, น.19) เสนอให้มีการจัดกลุ่มผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) Primary stakeholders กลุ่มที่มีอิทธิพลและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และความสำเร็จขององค์กรเป็นหลัก

2) Secondary stakeholders กลุ่มที่ไม่ได้มีบทบาทหลักต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่มีส่วนทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ

หลังจากที่มีการแยกกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ก็จะสามารถแยกแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อความที่จะสื่อสารกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม โดยต้องมีการสร้างข้อความที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละกลุ่ม โดยข้อความที่ต่างกันนั้นต้องสอดคล้องกัน ทั้งนี้เราสามารถกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร คือ การเลือกใช้สื่อที่เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารข้อความไปยังกลุ่มผู้ฟังที่ต้องการสื่อสารด้วย

4. การรับฟังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์วิกฤตแต่ละครั้ง

การสื่อสารที่ดีควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ดังนั้นการรับฟังอีกฝ่ายจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการสื่อสาร โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตบางครั้งการสื่อสารถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขององค์กรก็ไม่ได้มองจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สุริชัย หวันแก้ว (2554) เสนอความเห็นสอดคล้องเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตของไทยขณะนี้ยังคิดแบบเดิม คือเป็นการสื่อสารทางเดียวจากรัฐบาลไปสู่ประชาชน แต่นั่นใช้เฉพาะกรณีที่ต้องการแจ้งเตือนหรือสั่งอพยพครั้งสำคัญๆเท่านั้น แต่หากเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ต้องใช้ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อย่าไปติดกรอบสื่อสารทางเดียว นอกจากนี้ การบริหารในภาวะวิกฤตเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจของสาธารณะ ถ้าเราไม่สร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันก็จะไปติดความคิดเก่า ส่งผลต่อเนื่องไปถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความสับสน กลายเป็นปัญหาทางไป

5. ลักษณะข้อมูลข่าวสารที่ผู้เกี่ยวข้องต้องการภายหลังเกิดวิกฤต

5.1 สื่อสารอย่างรวดเร็วและบ่อยครั้งทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การสื่อสารเบื้องต้นในภาวะวิกฤต คือ การแจ้งถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้องในทันที แม้ว่าองค์กรเองจะยังไม่ทราบถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องยังคงต้องการทราบถึงการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปต่อเหตุการณ์นั้น ดังนั้นเราจึงต้องมีการรักษาการสื่อสารนั้นอย่างต่อเนื่อง

5.2 การระบุถึงสาเหตุของเหตุการณ์วิกฤต

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหาวิกฤต คือ วิเคราะห์ถึงสาเหตุนั้น เพื่อที่จะจัดการความไม่แน่นอน หรือความไม่เชื่อมั่นออกไป อย่างไรก็ตามการหาสาเหตุของวิกฤตนั้นจะให้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถบอกได้ในทันที

5.3 การติดต่อกับทุกส่วนที่ได้รับผลกระทบ

ภายหลังที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น องค์กรจะต้องแสดงความช่วยเหลือต่อทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นั้น โดยจะต้องแสดงความเห็นใจ เอื้ออาทรต่อผู้ได้รับความเสียหายในครั้งนั้น ดังนั้น ทักษะในการสื่อสารภายหลังเหตุการณ์วิกฤตจึงเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน

5.4 การระบุถึงความเสี่ยงในปัจจุบันและในอนาคต

ในการจัดการกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์ องค์กรจำเป็นจะต้องระมัดระวังถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต หากสามารถคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ จะทำให้องค์กรสามารถเตรียมตัวรับมือกับเหตุการณ์ได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การอธิบายถึงการดำเนินการที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร

6. ไม่ควรสื่อสารถึงเหตุการณ์อย่างแน่นอนหรือรวดเร็วจนเกินไป

การสื่อสารถึงเหตุการณ์อย่างแน่นอนและรวดเร็วจนเกินไปจะทำให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ เพราะข้อมูลต่างๆที่สื่อสารออกไปจะถูกบันทึกและนำกลับมาโจมตีองค์กรได้เช่นกัน

7. ระมัดระวังในการให้คำยืนยันต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของวิกฤตที่เกิดขึ้นไม่ควรให้คำยืนยันเรื่องของความเสี่ยงหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้นจนเกินเหตุ เพียงเพราะเห็นว่าเหตุการณ์นั้นจะสร้างความตื่นตกใจให้กับคนทั่วไปที่เกี่ยวข้อง ตรงกันข้ามมีงานวิจัยหลายชิ้นที่ระบุว่าเมื่อเกิดวิกฤตขึ้น ผู้คนที่เกี่ยวข้องก็จะระมัดระวังตนเองในระดับหนึ่งอยู่แล้ว แต่หากการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องหรือผิดไปจากความเป็นจริง จะทำให้เจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่รับผิดชอบไม่มีความน่าเชื่อถือก็จะเป็นเหตุให้ผู้คนอยู่ในภาวะตื่นตระหนกยิ่งขึ้นกว่าเดิม

8. สื่อสารแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่าควรระมัดระวังตนเองอย่างไร

การสื่อสารเรื่องการป้องกันตนเองควรเป็นวิธีการที่เป็นขั้นตอนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเองและมีประโยชน์ ทั้งนี้ การสื่อสารดังกล่าวยังคงระดับความไม่แน่นอนไว้ด้วยเช่นกัน โดยที่แสดงออกถึงความรู้สึกห่วงใยต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น

9. พลังของความคิดแง่บวก

ในเหตุการณ์วิกฤตหนึ่งที่เกิดขึ้นย่อมจะมีด้านที่ดี หรือโอกาสในสถานการณ์นั้น หมายถึง การปรับปรุงใหม่ หรือ การพัฒนาเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้นำในองค์กรเวลานั้น ความคิดแง่บวก คือ การมองว่าองค์กรจะผ่านปัญหาไปอย่างไร และกำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่คนในองค์กรสามารถทำได้เพื่อร่วมกันปฏิบัติ ไม่ใช่การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบให้กับคนอื่น

2.3.4 กรอบแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ศิริพร มหามนตรี (2547, น.24) กล่าวว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรในการที่จะดำเนินงานตามนโยบายบริหารจัดการในขั้นตอนต่างๆ โดยใช้การสื่อสารเป็นกลไกที่สำคัญเพื่อให้สามารถรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ และเกิดผลกระทบต่องานน้อยที่สุด โดยนักวิชาการได้กำหนดกรอบแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต

ในการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า คือ ภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้น โดย Michael Bland (อ้างถึงใน ศิริพร มหามนตรี, 2547, น.24) ได้เสนอแนะให้ตรวจสอบว่า มีเหตุการณ์วิกฤตอะไรที่เกิดขึ้นในข่าวบ้าง และให้ลองถามตัวเองว่าเหตุการณ์นั้นมีโอกาสเกิดขึ้นกับเราหรือไม่ และคอยดูว่ามีสัญญาณเตือนภัยอะไรเกิดขึ้นบ้าง อะไรที่เป็นความเสี่ยงขององค์กร ภาวะวิกฤตส่วนมากเกิดจากไม่ใส่ใจในสัญญาณเตือนภัย และไม่วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยเบลนด์ได้คำนึงถึงการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต
2. กลุ่มที่มีผลกระทบกับองค์กร / หน่วยงาน
3. กลุ่มที่เกี่ยวข้อง
4. กลุ่มที่ต้องการรู้

โดยแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการการติดต่อสื่อสารในประเด็นที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่ที่ว่าเราจะติดต่อกับเขาได้อย่างไรมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วเพียงใด และกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็น ทศนคติของตนเองและต้องใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารแต่ละกลุ่มอย่างไร

ในช่วงแรกของการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิริพนม มหามนตรี, 2547, น.25-27) ได้เสนอแนะในส่วนของการคาดคะเนวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

1. คาดการณ์ล่วงหน้าว่าอาจเกิดเหตุวิกฤตชนิดใดแก่องค์กร หน่วยงาน หรือเกิดขึ้นในพื้นที่ หรือในจังหวัดที่รับผิดชอบได้บ้าง โดยดูจาก

1.1 เหตุการณ์หรือเรื่องราวในปัจจุบันที่อาจประทุกลายเป็นเหตุวิกฤต

1.2 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาแล้วในอดีต

1.3 แผนงานในอนาคตที่อาจได้รับการคัดค้าน หรือไม่เห็นด้วยจากกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม

2. ประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3. ตรวจสอบว่าจังหวัด หน่วยงาน องค์กร รัฐบาล เตรียมมาตรการป้องกันมิให้ประเด็นความเสี่ยงข้างต้นเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นภาวะวิกฤตหรือไม่

4. หากมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นดังที่คาด หน่วยงาน องค์กร รัฐบาลมีแผนหรือมาตรการรับมือเตรียมพร้อมอยู่แล้วหรือไม่

5. ใครจะเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวมากที่สุด

6. ในแผนหรือมาตรการรองรับที่มีอยู่ได้กำหนดวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

7. ถ้ามี เคยมีการฝึกซ้อมการปฏิบัติตามแผนที่มีอยู่หรือไม่ ถ้าไม่มีท่านต้องจัดทำแผนเผชิญเหตุด้านการสื่อสารขึ้นเพื่อรับมือตอบโต้วิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

เมื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นแล้ว สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงตามมาก็คือ ข้อพิจารณาเกี่ยวกับการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ทำความตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเสียก่อนว่าใครทำอะไร

2. กำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือเจ้าหน้าที่สารสนเทศ คืออย่างไร

3. เขียนกระบวนการปฏิบัติงานออกมาให้ชัดเจนให้ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน

4. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น และแจกจ่ายให้ทุกคนได้ทราบ กำหนดตัวผู้มีความสามารถและมีทักษะความชำนาญในแต่ละด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากในทีมงานต้องมีผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วทันที่ที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น และทุกคนทราบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน

5. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ในแต่ละหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ควรเป็นผู้ที่มีทัศนคติกว้างไกล ควบคุมอารมณ์ได้ แสดงความคิดเห็นได้เข้าใจง่ายและชัดเจน ปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันในเรื่องเวลาได้ดี มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนได้หลายกลุ่ม หลายระดับ

ในส่วนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต หรือ เรียกว่า “ทีมงานภาวะวิกฤต” นั้น Michael Bland (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.26) ได้ให้แนวทางในการจัดตั้งทีมงานภาวะวิกฤตไว้ ดังนี้

ทีมงานภาวะวิกฤตจะต้องสามารถรวมตัวกันได้ในเวลาสั้น และรู้หน้าที่ตนเองว่าต้องทำอะไร โดยทั่วไปทีมภาวะวิกฤตแบ่งเป็นทีมหลักและทีมรอง / ทีมภูมิภาค ดังนี้

1. ทีมหลัก ควรประกอบด้วย หัวหน้าทีม โฆษก ผู้ทรงข่าว ผู้ประสานงานสื่อฝ่ายเลขหรือฝ่ายบริหาร นอกจากนี้อาจจะรวมถึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายบุคคล เทคนิค สินค้า ความปลอดภัย
2. ทีมโฆษก ควรประกอบด้วย โฆษกอาวุโส ผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับขององค์กร และทีมงาน โฆษก
3. ผู้ทรงข่าว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและควบคุมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็นที่สุด ทำหน้าที่วิเคราะห์ทิศทางของภาวะวิกฤต กรองข้อมูลและคำถามทั้งหมดที่เข้ามา และรับผิดชอบวิเคราะห์ข้อมูล สรุปย่อ และเตรียมข้อมูลสัมภาษณ์
4. ผู้ประสานงานสื่อ รับผิดชอบการทำงานด้านสื่อ เช่น จัดทำข่าวแจก จัดแถลงข่าว เตรียมสถานที่อุปกรณ์ และดูแลสื่อ
5. หัวหน้าทีมและโฆษกไม่ควรเป็นคนเดียวกัน เพราะจะไม่สามารถบริหารงานทั้ง 2 ด้านได้อย่างเต็มที่ แต่ผู้ทำหน้าที่โฆษกควรสามารถสื่อสารกับสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอำนาจตัดสินใจและรู้ในเรื่องที่พูดจริงๆ อย่างไรก็ตาม กรณีวิกฤตที่สำคัญมากๆ ผู้บริหารสูงสุดสามารถมาเป็นโฆษกได้โดยต้องเตรียมตัวให้พร้อม

6. ทีมภูมิภาค บางกรณีควรมีทีมงานส่วนภูมิภาค ซึ่งสามารถทำงานกับกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

นอกจากนี้ แบลนด์ (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.27-29) ยังเสนอแนะลักษณะที่สำคัญของทีมงานภาวะวิกฤตและการประสานงานระหว่างทีมไว้ดังนี้

การประสานงานระหว่างทีม

โดยทั่วไป ทีมจัดการภาวะวิกฤตและทีมสื่อสารภาวะวิกฤตควรจะเป็นคนละทีม แต่คนๆเดียวกันอาจปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มได้ โครงสร้างการทำงานทั้งสองทีมควรใกล้ชิดกัน

ผู้ประสานระหว่างกลุ่มต้องทำงานประจำ บางกรณีผู้บริหารสูงสุด หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารอาจอยู่ทั้ง 2 ทีม เพื่อให้การประสานงานและการบริการข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่มีทีมภาวะวิกฤตหลายทีม เช่น ทีมกฎหมายให้ประยุกต์ใช้รูปแบบเดียวกันและมีการประสานงานกับทีมในส่วนกลาง

สิ่งหนึ่งซึ่งองค์กรควรจัดทำล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ก็คือ การจัดทำแผนด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Plan) โดย Richard H. Truit and Sheila S. Kelley (อ้างถึงใน ศิริินทร์ มหามนตรี, 2547, น.28) กล่าวถึงความสำคัญในการจัดเตรียมแผนล่วงหน้าในภาวะวิกฤตว่า “เมื่อไหร่ก็ตามที่ปัญหาที่รุนแรงเกิดขึ้นในองค์กรขนาดใหญ่ จะไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที ในที่สุดองค์กรจะต้องค้นหาวิธีการอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการกำหนดภาระหน้าที่อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา

วิรัช ลภีรัตนกุล (อ้างถึงใน นพดล วสินสุนทร, 2553) ได้เสนอหลักการเตรียมการระบบงานประชาสัมพันธ์เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤต ได้แก่

1. ต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team) เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายขององค์กร และแต่งตั้งผู้มีประสบการณ์เป็นที่ปรึกษา เพื่อทำแผนกลยุทธ์ อีกทั้งต้องมีการวางแผนงาน การแบ่งหน้าที่ และการจัดเตรียมฐานข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถแจกแจงได้ตามตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 การจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต

คณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team)	บทบาท หน้าที่ในภาวะวิกฤต
ผู้อำนวยการทีม (Director) คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเพราะมีส่วนรับผิดชอบทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร	เป็นผู้ริเริ่ม ให้นโยบายและให้การสนับสนุนแผนงานการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต อย่างจริงจัง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหารองค์กร	เป้าหมายการสื่อสาร : แผนงาน
กลุ่มเป้าหมาย : ผู้ถือหุ้น	เป้าหมายการสื่อสาร : นโยบาย
กลุ่มเป้าหมาย : พนักงานในองค์กร	เป้าหมายการสื่อสาร : ผลประโยชน์
กลุ่มเป้าหมาย : คู่แข่ง	เป้าหมายการสื่อสาร : ความร่วมมือ
กลุ่มเป้าหมาย : องค์กรที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายการสื่อสาร : ทำความเข้าใจ
กลุ่มเป้าหมาย : สื่อมวลชนท้องถิ่น	เป้าหมายการสื่อสาร : การให้ข่าวที่สำคัญ
กลุ่มเป้าหมาย : สื่อมวลชนระดับชาติ	เป้าหมายการสื่อสาร : การให้ข่าวที่แม่นยำ และรวดเร็ว

กลุ่มเป้าหมาย : นักการเมืองท้องถิ่น	เป้าหมายการสื่อสาร : ขอความช่วยเหลือ
กลุ่มเป้าหมาย : องค์กรอิสระต่างๆ	เป้าหมายการสื่อสาร : การผลักดันนโยบาย และขอความร่วมมือ
กลุ่มเป้าหมาย : ลูกค้า	เป้าหมายการสื่อสาร : สินค้าและบริการ
กลุ่มเป้าหมาย : ประชาชน	เป้าหมายการสื่อสาร : การให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อสงสัย

3. ทำการศึกษาการวิเคราะห์ SWOT เกี่ยวกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีต และประเมินสถานการณ์ถึงความเสี่ยงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำอีก เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มีความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาการสื่อสารในภาวะวิกฤต

4. ดำเนินการจัดทำข่าวสารหลัก (Key corporate message) เพื่อเป็นแนวทางการสื่อสารสำหรับผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยข้อมูลจะต้องมีความเป็นเอกภาพ และมีรูปแบบของสื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์

5. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย หรือพันธมิตรองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวร่วม และช่วยปกป้ององค์กรในยามวิกฤตการณ์ เช่น การจัดให้มีการจัดการความรู้ร่วมกับหน่วยงาน การลงพื้นที่พูดคุยกับประชาชนหรือกลุ่มลูกค้า การสร้างเครือข่ายด้านข่าวสาร และให้ความร่วมมือกับสื่อมวลชนอยู่เสมอ

6. มีการฝึกซ้อมการรับมือภาวะวิกฤต โดยจำลองเหตุการณ์ และดำเนินการปฏิบัติการด้านการสื่อสารอย่างจริงจัง โดยควรจัดอบรมพนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อให้เข้าใจเรื่องเหตุการณ์วิกฤต สามารถต้อนรับและรับมือผู้ที่ติดต่อมาขณะเกิดภาวะวิกฤต โดยจะต้องมีขั้นตอนการรับมือการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Action) เมื่อมีภาวะวิกฤตเกิดขึ้นอย่างชัดเจน

7. เมื่อเกิดวิกฤตมีการรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์อย่างทันทั่วถึง เช่น เกิดอะไรขึ้น ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ความเสียหาย การควบคุมสถานการณ์ และผลกระทบอื่นที่อาจเกิดขึ้น
 8. การรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์ ต้องแจ้งข้อมูลแก่คณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤตเท่านั้น เพื่อเป็นการรวมศูนย์ข้อมูล
 9. คณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤตประชุม/ประชุมทางโทรศัพท์ เพื่อสรุปข้อมูลเบื้องต้น เพื่อจัดทำแนวทางตอบคำถามที่ถามมา และเพื่อนัดหมายการให้ข่าว/การให้สัมภาษณ์
 10. มีการสั่งการเพื่อควบคุมการกระจายข้อมูล โดยคณะทำงานที่ตั้งขึ้นจะต้องไม่ทำนอกหน้าที่ เช่น แจ้งข้อมูลเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง กำหนดผู้ตอบคำถามทางโทรศัพท์ และอบรมพนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ และผู้เกี่ยวข้องทุกคนเพื่อการควบคุมข่าวสาร
 11. มีการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นสถานที่ต้อนรับนักข่าว และให้ข่าวกับนักข่าวเป็นรายฉบับหรือตามต้นสังกัด
 12. คณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤตประชุม/ประชุมทางโทรศัพท์ เพื่อสรุปข้อมูล จัดทำเอกสารเผยแพร่ สำหรับให้ข่าว ซึ่งควรผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เช่น ความคืบหน้า การควบคุมสถานการณ์ ความเสียหาย การกลับคืนสู่สภาพเดิม
 13. มีการจัดเตรียมและการให้ข่าว โดยผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ต้องมาจากศูนย์ประชาสัมพันธ์เพื่อการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤตเท่านั้น
 14. มีการจัดส่งเอกสารข่าวให้ผู้ไม่สามารถร่วมงาน แต่หากต้องการควบคุมข่าวสารมิให้แพร่กระจายมากนัก จะจัดส่งให้เฉพาะสื่อมวลชนที่สอบถามเข้ามา
 15. หากภาวะวิกฤตสิ้นสุดในระยะเวลาสั้น ให้ยุติการประชุม
 16. สืบสวน ติดตาม ข้อมูลป้อนกลับ ของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อองค์กรและสรุปวิเคราะห์เสนอคณะกรรมการเป็นระยะๆ เช่น จากข่าวที่สื่อมวลชนเสนอ หรือความคิดเห็นของลูกค้า นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ฯลฯ
 17. หากภาวะวิกฤตต่อเนื่องคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต ต้องดำเนินการจนกว่าเหตุการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ
 18. จัดทำกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ หลัง Crisis คลี่คลาย เช่น เชิญสื่อมวลชนส่วนกลาง และท้องถิ่นชมโรงงาน เผยแพร่ข่าวผ่านสื่อท้องถิ่น และส่วนกลาง (กรณีเหตุการณ์รุนแรง)
- วิช ฤทธิรัตนกุล (อ้างถึงใน นพดล วสินสุนทร, 2553) ได้เสนอเทคนิคการเตรียมการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

1. การตัดสินใจ เป็นขั้นตอนที่ต้องทราบก่อนว่าผู้ใดได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้มีอำนาจการตัดสินใจในขั้นสุดท้าย หรือให้ข่าวต่อสื่อประเภทต่างๆ โดยทั่วไปในธุรกิจองค์กร จะต้องเป็น GM หรือผู้อำนวยการประชาสัมพันธ์เท่านั้น ที่จะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด ในการออกคำสั่งต่าง ๆ ในภาวะวิกฤติ เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูล

2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ล่วงหน้า เช่น การจัดเตรียมประวัติส่วนบุคคลของคณะกรรมการบริหารองค์กร (executive committee) พร้อมทั้งรูปถ่าย และจัดเตรียมศึกษาเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น (case studies) หลายๆ เหตุการณ์ และมีการจัดฝึกอบรมขึ้น

3. การประสานเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การเก็บรักษาเบอร์โทรศัพท์ของคณะกรรมการบริหารองค์กร เพื่อที่จะสามารถใช้อ้างอิง หรือเรียกตัว และรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง และ เก็บรักษาเบอร์โทรศัพท์ของผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ทางองค์กรได้ เช่น เลขานุการ และหัวหน้างานในส่วนต่าง ๆ อีกทั้งเบอร์โทรของศูนย์ติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม เช่น เบอร์ฉุกเฉินของสถานีดับเพลิง สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ชุดหรือหน่วยบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เป็นต้น

4. การติดตามการเสนอข่าวของสื่อต่อองค์กรหลังเกิดเหตุการณ์แล้ว คือ หลังจากเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นแล้ว ต้องมีการติดตามความถี่ในการเสนอข่าวของสื่อต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร ทั้งนี้ อาจติดตามได้จากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ บทบรรณาธิการ บทวิเคราะห์ จดหมายข่าว ฯลฯ การรายงานข่าวทางสถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ข่าวสารทางช่องทางโทรคมนาคมอื่น ๆ เช่น Internet การกระจายเสียงในท้องถิ่น หรือแม้กระทั่งข่าวที่พูดกันจากปากต่อปากของผู้คนในสถานที่ต่างๆ เช่น ร้านค้า ร้านกาแฟ ตลาด หรือที่ชุมชนอื่น ๆ

5. การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตกับสื่อมวลชน ซึ่งวิธีการสื่อสารกับสื่อมวลชนจะต้องมีดำเนินการอย่างรวดเร็ว และสม่ำเสมอ และต้องกำหนดระยะเวลาการให้ข่าวสื่อมวลชนแต่ละฉบับ (deadline) อย่างยุติธรรมและเต็มที่

6. ต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ในการให้ข่าวและวิธีการให้ข่าว (Spokes person) ได้แก่ บุคคลที่มีอำนาจในการให้ข่าว สื่อมวลชนเชื่อถือไว้วางใจ และควรเป็นบุคคลที่ให้ข่าวเพียงคนเดียว

7. เทคนิควิธีการชี้แจงข้อมูลจากข่าวสารหลัก (Corporate Key Message) คือ การให้ข้อมูลที่เป็นจริง ที่สมเหตุสมผล และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร แต่ไม่ต้องลงรายละเอียด เพื่อปรับสถานการณ์จากด้านลบเป็นบวกโดยข้อมูลจะเป็นปรัชญาหลักขององค์กรที่แสดงถึงความเป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม หรือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและต้องใช้ภาษาเข้าใจง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น และไม่ควรรใช้ภาษาเทคนิค ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่รุนแรง เร้าอารมณ์ เกิน

จริง เนื่องจากอาจนำไปสู่การเสนอข่าวที่รุนแรงยิ่งขึ้น แต่ควรเสริมข้อมูลด้านบวก อาทิ การแสดงถึงความรับผิดชอบและห่วงใย การชดเชย การฟื้นฟู การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ ซึ่งรายละเอียดข้อมูลหลักที่ควรมี ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับข้อเท็จจริงหรือภูมิหลังของเหตุการณ์ ข้อมูลตัวเลขด้านต่างๆ เอกสารประชาสัมพันธ์หน่วยงาน : เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เอกสารข้อเท็จจริงของเหตุการณ์สำคัญขององค์กรในอดีต ประวัติของพนักงาน หรือบุคคลสำคัญในเหตุการณ์ ปรัชญาขององค์กร และแผนผังสถานที่เกิดเหตุ หรือภาพถ่าย (ขึ้นกับความเหมาะสม)

8. บทสรุปที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต นักประชาสัมพันธ์ต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน ว่าหน่วยงานของเราจะเกิดภาวะวิกฤตอะไรได้บ้าง แล้วหาทางป้องกันหรือหาแนวทาง โดยคิดประเด็นที่อาจจะเกิดแล้วลองวิเคราะห์หาทางแก้ไข จะทำให้มีแผนการรองรับสิ่งที่อาจจะเกิดได้ดียิ่งขึ้น จากกรณีเครื่องบินตกที่ภูเก็ต ซึ่งวิทยากรได้แก้ไขปัญหา และได้ภาพลักษณ์เชิงบวกเกิดขึ้น สามารถที่จะวิเคราะห์ได้จากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ช่วงที่ 2 การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

สิ่งที่สำคัญที่สุดเมื่อมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้น คือ ความรวดเร็วในการจัดการ หรือเข้าควบคุมสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญจะทำให้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตประสบความสำเร็จ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตรงไปตรงมา และอย่างต่อเนื่อง ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน สิรินทร มหามนตรี, 2547, น.31-40) ได้วางแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

1. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ

1.1 แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีชื่อในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ไปรายงานตัว ณ ที่ตั้ง หรือที่จุดกำหนดตามแผน

1.2 แจ้งศูนย์อำนวยการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์ และการจัดการข้อมูลข่าวสารทราบ

1.3 รายงานผู้มีอำนาจสั่งการหรือหัวหน้าเวรติดตามสถานการณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้มีการแต่งตั้งไว้ล่วงหน้าแล้ว

2. การปฏิบัติงาน ณ ที่เกิดเหตุ

2.1 จัดส่งทีมรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น (Initial Response Information Officer) เข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แจ้งกลับมาที่ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ที่จะจัดขึ้นต่อไป

2.2 ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่จำกัดวงรอบของสถานที่เกิดเหตุ เพื่อกำหนดสถานที่รวม หรือจุดที่อนุญาตให้สื่อมวลชนเข้าไปรายงานข่าวและถ่ายภาพได้ จุดที่ใกล้

ที่สุดและปลอดภัยที่สุด และไม่มีสิ่งกีดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งผู้สื่อข่าวและช่างภาพไปรวมปฏิบัติงาน ณ จุดนั้น

3. การตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์

3.1 ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารขึ้นโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่บริหารเหตุการณ์วิกฤตและสื่อมวลชน โดยจุดแรกอาจจัดตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราว เพื่อประสานการให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นผู้เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ (ประชาชน/กลุ่มเสี่ยง/ผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

3.2 โดยปกติเมื่อมีการตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ หรือที่ตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เรียกว่า ศูนย์อำนวยการร่วมของจังหวัด ควรมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ขึ้นภายในกองบัญชาการเหตุการณ์ 1 แห่ง นอกจากนั้นให้พิจารณาจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฯหรือหากสถานที่ไม่อำนวยอาจจัดเป็นบริเวณหรือพื้นที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ ซึ่งจะจัดที่แห่งให้พิจารณาตามความเหมาะสม

3.3 สำหรับการจัดตั้งศูนย์แถลงข่าวแก่สื่อมวลชน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำหรับสื่อมวลชนควรอยู่คนละที่กับศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ของกองบัญชาการเหตุการณ์ สำหรับการกรณีการก่อการร้ายสากล ศูนย์แถลงข่าวจะจัดตั้งขึ้นนอกพื้นที่กองบัญชาการเหตุการณ์และอยู่ในบริเวณวงล้อมภายนอกที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกันพื้นที่เกิดเหตุ (Outer Perimeter)

4. การประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์

เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของเหตุการณ์ จะมีความสับสนวุ่นวายเกิดขึ้นมากมาย สิ่งที่สำคัญที่สุดเมื่อทีมเฉพาะกิจประชาสัมพันธ์มารายงานตัว ณ ที่เกิดเหตุ หรือจุดปฏิบัติงาน ต้องมีการประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดให้ทราบ เพื่อเข้าใจตรงกันเสียก่อน อย่าทึกทักว่าทุกคนคงทราบเรื่องราวมาก่อนแล้ว โดยปกติเมื่อมีการจัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์หรือศูนย์อำนวยการร่วม ผู้บัญชาการเหตุการณ์ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะหัวหน้าศูนย์อำนวยการร่วมจะเรียกประชุมหัวหน้าฝ่ายต่างๆเพื่อชี้แจงสถานการณ์ เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าจุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ จะต้องกลับมาประชุมชี้แจงสถานการณ์ให้ทีมงานได้ทราบเป็นอันดับแรก เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ และวางแผนจัดทีมแบ่งมอบอำนาจหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานต่อไป

5. การแบ่งมอบหน้าที่และการจัดชุดปฏิบัติงาน

เมื่อทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่จะดำเนินต่อไป เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องวางแผนจัดทีมปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยทีมต่างๆ ดังนี้

5.1 ชุดรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุ

5.2 ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ประจำกองบัญชาการ เหตุการณ์

5.3 ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์แถลงข่าว หรือศูนย์สื่อมวลชน

5.4 ในสถานการณ์ที่ต่อเนื่องยาวนานกินเวลาหลายวันติดต่อกัน จำเป็นต้องจัดชุดปฏิบัติงานเป็นผลัด โดยปกติแต่ละผลัดจะทำงานประมาณ 8-12 ชั่วโมง การจัดผลัดควรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับฝ่ายอื่นๆ ด้วย

5.5 หน้าที่ที่มีความสำคัญและต้องจัดเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์จากกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้แก่ ญาติผู้เสียชีวิต หรือผู้ได้รับบาดเจ็บจากหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศที่มีชาวต่างประเทศประสบเหตุ จากผู้สื่อข่าว สื่อมวลชน หรือจากประชาชนผู้สนใจข่าวสารทั่วไป เจ้าหน้าที่ส่วนนี้ อาจใช้อาสาสมัครหรือเจ้าหน้าที่/พนักงานของหน่วยงานที่ไม่ใช่ชุดปฏิบัติงานในภาวะไม่ปกติ ซึ่งต้องมีการชี้แจงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การจดบันทึกข้อมูลคำถาม แนวทางคำตอบที่ให้ และต้องได้รับการชี้แจงข้อมูลรวมทั้งสถานการณ์ให้ทราบและเข้าใจตรงกันอย่างเป็นระยะโดยสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ให้ข้อมูลข่าวสารในทิศทางเดียวกัน ไม่ขัดแย้งกัน และถูกต้องตรงกัน

เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

โทรศัพท์ โทรสาร

เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมปริ้นเตอร์ และการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องถ่ายเอกสาร

วิทยุสื่อสารสำหรับติดต่อกับหน่วยงานอื่นในกองบัญชาการ

เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องรับวิทยุ และหนังสือพิมพ์ สำหรับตรวจติดตามเฟ้่าฟังและประเมินทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชน

กล้องโทรทัศน์ กล้องถ่ายภาพนิ่ง อุปกรณ์ให้แสง-ไฟ เครื่องตัดต่อเทปโทรทัศน์กระเป๋หิ้ว ปลั๊กไฟฟ้าเสียบได้หลายเต้า

กระดานไวท์บอร์ด สำหรับจดบันทึกเหตุการณ์สำคัญๆ หัวข้อข่าวแจก ประเด็นการแถลงข่าวแต่ละครั้ง และข้อมูลการประเมินสถานการณ์ ตลอดจนการประเมินการรับรู้/ทัศนคติของสาธารณชน และสื่อมวลชน

ในการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่เกิดเหตุซึ่งอยู่นอกอาคารสถานที่ ควรเตรียมการจัดทำเครื่องมืออุปกรณ์ในลักษณะที่เคลื่อนย้าย (Mobile kits) ไว้ล่วงหน้า เมื่อเกิดเหตุจะได้้นำติดตัวไปใช้โดยสะดวก รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือติดต่อสื่อสารเคลื่อนที่ เช่น วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์มือถือคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (lap top) ที่สามารถส่งโทรสารได้ด้วย เพื่อใช้ประโยชน์ ในการส่งข้อมูลข่าวสารจากพื้นที่เกิดเหตุ

6. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร

ในสถานการณ์วิกฤตแต่ละชนิด จะมีผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายกลุ่ม และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความสำคัญเร่งด่วนที่จะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นมากน้อยไม่เท่ากัน บางกลุ่มจำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารโดยเร็วที่สุด เพื่อมิให้เกิดอันตราย เจ้าหน้าที่สารนิเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องประเมินสถานการณ์และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข่าวสารชนิดต่างๆ โดยเร็วที่สุด

กลุ่มเป้าหมายสำคัญในเหตุการณ์วิกฤตส่วนใหญ่ ได้แก่ ประชาชนผู้ประสบภัย เช่น ผู้ที่อยู่ในพื้นที่น้ำท่วม ญาติผู้เสียชีวิต ผู้ได้รับบาดเจ็บ ผู้ติดอยู่ในอันตราย หรือญาติของตัวประกัน ประชาชนผู้อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ต้องได้รับการอพยพ สื่อมวลชน ผู้ต้องสงสัยว่าได้รับเชื้อโรคในกรณีก่อการร้ายและมีการใช้อาวุธชีวภาพ รวมถึงผู้สัมผัสใกล้ชิด กลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นเป้าหมายโจมตี ผู้แทนชุมชน ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขวิกฤตการณ์ ผู้แทนองค์กร/หน่วยงานระหว่างประเทศ ผู้แทนฝ่ายค้าน กรรมการสภา นักกฎหมาย ฯลฯ

7. การอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน

7.1 จัดให้มีการลงทะเบียนสื่อมวลชน เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่สื่อมวลชน

7.2 ข้อมูลที่ต้องการในการลงทะเบียนสื่อมวลชน ได้แก่ ชื่อ จำนวน และสังกัดของผู้สื่อข่าวที่มีรายงานข่าว ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร สำหรับการส่งและแจ้งข่าว มีสื่อท้องถิ่นจำนวนเท่าใด สื่อต่างประเทศจำนวนเท่าใด จำเป็นต้องจัดล่ามแปลหรือไม่ในการแถลงข่าว

7.3 บัตรแสดงตัวสื่อมวลชน อาจใช้บัตรประจำตัวสื่อมวลชนที่ออกให้โดยกรมประชาสัมพันธ์ หรือหากจำเป็น อาจต้องใช้ปลอกแขนหรือเครื่องหมายแถบสีอื่นใดเป็นเครื่องหมายแสดงตัวเพื่อเข้าไปในพื้นที่หวงห้าม โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่คอยควบคุมเส้นทางเข้าออกพื้นที่เข้าออกทุกจุด เพื่อให้เข้าใจตรงกัน

7.4 ทันทีที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ไปถึงยังที่เกิดเหตุ ท่านต้องกำหนดบริเวณซึ่งจะใช้เป็นที่ปฏิบัติงานแถลงข่าว และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในเขตปริมาตรรอบนอก (Outer Perimeter) และพื้นที่รอบใน (Inner Perimeter) ให้ทราบว่ามีบริเวณนั้นอยู่ที่ใด เพื่อพวกเขาจะได้ส่งผู้สื่อข่าวไป ณ ที่นั้น

7.5 กำหนดจุดรถถ่ายทอดข่าวและรถข่าว เพื่อมิให้เกิดขวางเส้นทางจราจร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับรถดับเพลิง หรือรถปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นจุดที่ผู้สื่อข่าวสามารถเคลื่อนย้ายรถได้สะดวกพอสมควร เพื่อความรวดเร็วในการนำข้อมูลไปออกอากาศ

7.6 การนำผู้สื่อข่าวเข้าไปยังสถานที่เกิดเหตุ ต้องประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติ การติดเครื่องหมายแสดงตัว และจำนวนผู้สื่อข่าวที่สามารถเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ได้ในแต่ละครั้ง

8. การกำหนดเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่

8.1 เมื่อทราบกลุ่มเป้าหมายและความต้องการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มแล้ว จะต้องพิจารณากำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ขณะเดียวกันเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รัฐบาลหรือกองบัญชาการเหตุการณ์ต้องการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายด้วย

8.2 ในขณะที่เกิดเหตุวิกฤต ต้องคิดต่อเนื่องทุกวันว่า ประเด็นที่ท่านจะสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในแต่ละวัน ในแต่ละช่วงเวลา และในแต่ละสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปคืออะไร

8.3 จะต้องพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่รู้ดีและเชี่ยวชาญชำนาญในประเด็นเหล่านั้น เพื่อทำความเข้าใจเรื่องราวและเรียบเรียงให้อยู่ในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่าย

8.4 ต้องพิจารณาว่าในแต่ละประเด็นของเรื่องราว จะให้ข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด จึงจะเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

8.5 กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความสนใจในประเด็นของเรื่องราวแตกต่างกันออกไป ต้องหาวิธีเรียบเรียงเนื้อหาของข่าวสารให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

8.6 รวบรวมข้อมูลข่าวสารให้มากที่สุด จากการพูดคุยกับผู้สื่อข่าว ค้นหาในอินเทอร์เน็ต คาดคะเนความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สืบถามความคิดเห็นของผู้คนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ แล้วนำมากำหนดเนื้อหาของข่าวสารที่จะเผยแพร่

8.7 ในบางสถานการณ์ ต้องเข้าใจมารยาทและจิตวิทยาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น สื่อมวลชนในวัฒนธรรมตะวันตก จะไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้ประสบอุบัติเหตุแก่สื่อมวลชนจนกว่าจะแน่ใจว่าญาติของผู้เสียชีวิต หรือบาดเจ็บได้รับการแจ้งเหตุแล้ว

9. การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์

9.1 กำหนดสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ การรายงานข่าวเร่งด่วน การเผยแพร่ข่าวผ่านเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต การประชุมผู้แทนชุมชน/อาสาสมัครเพื่อแจ้งข่าว เป็นต้น

9.2 สำหรับบางสถานการณ์ อาจจำเป็นต้องใช้จิตวิทยาการสื่อสารเนื่องจากมีผลลึกลับของประเด็นปัญหาและลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันไป

9.3 กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มจำเป็นต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาถิ่น หรือต้องสื่อสารผ่านผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน หรือกลุ่มอื่นที่เอาไว้วางใจ เป็นต้น

9.4 ในบางสถานการณ์ เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ปกติไม่สามารถใช้ได้ เช่น ในเหตุการณ์น้ำท่วม สายโทรศัพท์ถูกตัดขาด อาจจำเป็นต้องใช้โทรโข่ง หรือต้องใช้เฮลิคอปเตอร์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย หรือใช้สัญญาณการติดต่อสื่อสารอย่างอื่น เช่น แสงไฟ เครื่องรับวิทยุ เป็นต้น

9.5 ปฏิบัติงานแบบเครือข่าย บางครั้งอาจจำเป็นต้องใช้สื่อบุคคล ซึ่งบุคลากรทางราชการมีไม่เพียงพอ สามารถใช้อาสาสมัครที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมแล้ว หรือใช้อาสาสมัครขององค์กรภาคเอกชนเข้าช่วย การใช้สื่อประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐส่วนใหญ่จะนึกถึงแต่สื่อที่รัฐเป็นเจ้าของ โดยลืมนึกถึงสื่อในภาคเอกชนซึ่งพร้อมที่จะให้ความร่วมมือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็น

9.6 สื่อประชาสัมพันธ์เครือข่ายในพื้นที่ประกอบด้วย สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุท้องถิ่น สถานีวิทยุทหาร สถานีวิทยุตำรวจ เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของกระทรวงมหาดไทย เครือข่ายอาสาสมัครประชาสัมพันธ์หมู่บ้านของกรมประชาสัมพันธ์ ชมรมนักจัดรายการวิทยุชายแดนของกระทรวงการต่างประเทศ คณะกรรมการร่วมระดับท้องถิ่น หอกระจายข่าว

9.7 บางสถานการณ์ สถานที่ไม่อำนวยให้ผู้สื่อข่าวเข้าไปทำข่าวพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ จำเป็นต้องใช้ระบบ Media Pool โดยใช้สื่อมวลชนแต่ละแขนงส่งผู้แทนจำนวนหนึ่งมาปฏิบัติงานภายใต้การอำนวยความสะดวกและการจัดระเบียบของเจ้าหน้าที่

9.8 ในกรณีที่ไม่สามารถอนุญาตให้สื่อมวลชนเข้าถ่ายภาพหรือรายงานข่าวในพื้นที่เกิดเหตุการณ์ได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ จะต้องจัดทำข่าวแจก รวมทั้งภาพข่าว ทั้งภาพนิ่งและวิดีโอให้แก่สื่อมวลชน

9.9 ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางระบบอินเทอร์เน็ต

10. การแต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์

ต้องมีการแต่งตั้งโฆษกของเหตุการณ์อย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว ให้สัมภาษณ์และตอบคำถามสื่อมวลชน ทั้งนี้เพื่อให้การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสน โฆษกยังทำหน้าที่เป็นกั้นชนให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และเปิดโอกาสให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์มีเวลาบริหารวิกฤตการณ์ได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผู้มีอำนาจตัดสินใจ เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์ หรือผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนและสาธารณชนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อให้ความมั่นใจแก่สาธารณชน รวมทั้งเพื่อขอความร่วมมือในสิ่งที่สำคัญและจำเป็น

11. การควบคุมแหล่งข่าว

11.1 ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่สารนิเทศ ควรเสนอแนะผู้บัญชาการเหตุการณ์ให้มีการควบคุมแหล่งข่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง ก่อนที่จะให้ข่าวแก่สื่อมวลชน

11.2 ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เมื่อได้จัดทำประเด็นข้อมูลข่าวสาร สำหรับการแถลงข่าวหรือจัดทำข่าวแจกเสร็จเรียบร้อยแล้ว นอกจากจะส่งเผยแพร่แก่สื่อมวลชน จะต้องส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ให้ทราบทั่วกัน และใช้เป็นแนวทางในการให้ข่าวสารแก่กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ด้วย

12. การติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชนและสาธารณชน

12.1 รวบรวมข้อมูลขีดความสามารถของสื่อแต่ละแขนง ผู้สื่อข่าวที่มารายงานข่าว มีใครบ้าง ระดับไหน ใครเป็นหัวหน้านำทีมมา มีทีมข่าวมาปฏิบัติงานกี่ทีม มีรถมาถ่ายทอดสดกี่คัน ข้อมูลเหล่านี้จะบ่งบอกถึงความสำคัญของเหตุการณ์ และความสนใจของสื่อมวลชนที่มีต่อเหตุการณ์นั้นๆ เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะนำข้อมูลดังกล่าวมาวางแผนการดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าว และจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ให้สอดคล้องกัน

12.2 ใช้ระบบการทำงานของกองบรรณาธิการข่าว ประเมินทิศทางการทำข่าวของแต่ละสื่อ เพื่อประเมิน กำหนดและจัดทำประเด็นข้อมูลข่าวสาร เตรียมให้โฆษกเหตุการณ์ใช้แถลง

ข่าว รวมถึงการจัดทำข่าวแจก และการจัดทำข้อมูลประกอบ และข้อมูลสนับสนุนต่างๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของสื่อมวลชน

12.3 ติดตามการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน วิธีที่นิยมกันคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การรายงานข่าวของสื่อมวลชน หรือข้อคิดเห็นที่ผู้อ่านผู้ชมรายการมีต่อการปฏิบัติงานของทางราชการ ประเด็นที่วิเคราะห์ได้แก่ ภาพข่าว ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริง และประเด็นสำคัญที่สื่อมวลชนนำเสนอ ส่วนวิธีการวิเคราะห์จะวิเคราะห์จากความยาวของรายการข่าวที่ออกอากาศ ความยาวของรายงานข่าวที่นำเสนอในหนังสือพิมพ์ เป็นข่าวที่ปรากฏในหน้า 1 หรือหน้าใน เป็นข่าวนำหัวเรื่องตัวใหญ่ หรือเป็นข่าวเล็กๆ แหล่งข่าวที่อ้างในตัวข่าวเป็นใคร ภาพประกอบ และการใช้คำที่มีความหมายในทางลบ เป็นต้น

12.4 การประเมินทัศนคติของสาธารณชน ทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์สมาชิกในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ การสังเกตพฤติกรรมของคนในชุมชน การใช้แบบสอบถาม

13. การจัดบันทึกสถานการณ์ (Situation Board) และการบันทึกการปฏิบัติงาน

13.1 การจัดบันทึกสถานการณ์ เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ท่านควรบันทึกวัน เวลาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ ชื่อเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน บันทึกสถานการณ์ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนผลัดเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่สามารถติดตามสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

13.2 การบันทึกการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายสารนิเทศ คือ การบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่างๆ เช่น รายการคำถามที่ผู้สื่อข่าวถามเข้ามา ชื่อผู้สื่อข่าวที่ถาม ชื่อสำนักข่าว คำถาม คำตอบที่ตอบไป รายการข่าวแจกที่ผลิตและเผยแพร่ไปแล้ว พร้อมหัวข้อข่าวและประเด็นสำคัญในข่าว วันเวลาที่เผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนผลัดเข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและให้ข้อมูลข่าวสารได้ในแนวทางเดียวกัน

13.3 กระดานดำหรือไวท์บอร์ด หรือหากอยู่นอกสถานที่อาจใช้แผ่นพลาสติก กระดาษ ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์

13.4 เก็บข้อมูลทุกอย่างให้แก่สื่อมวลชน เข้าแฟ้ม พร้อมบันทึก วันที่ เวลา สถานที่ ที่ให้ข่าวกำกับไว้ เพื่อป้องกันการให้ข่าวซ้ำ หรือเกิดข้อขัดแย้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอันอาจทำให้ข้อเท็จจริงเปลี่ยนไป

ข้อควรระวังในการจัดการภาวะวิกฤต Doug Newsom, Judy Vamslyke Turk and Dean Kruckeberg (อ้างถึงใน ศิริธร มหามนตรี, 2547, น.42) แนะนำว่ามีดังนี้

1. การไม่สามารถรับรู้ได้ทันเวลาถึงการขยายตัวออกไปของภาวะวิกฤต
2. เป็นการยากที่จะแยกแยะว่าบุคคลใดหรือกลุ่มใดได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตบ้าง
3. ไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุของภาวะวิกฤตออกมาได้ชัดเจนหรือรับรู้ไม่ได้ทั้งหมด
4. ภาวะวิกฤตนั้นส่งผลกระทบอย่างรุนแรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. มีการคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง
6. การตัดสินใจด้านข้อมูลข่าวสารกระทำภายใต้สภาวะกดดัน
7. การเกิดความไม่ไว้วางใจ หรือไม่เชื่อถือในการดำเนินงานขององค์กรจากผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม
8. ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมหรืออารมณ์ออกมา ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ช่วงที่ 3 การปฏิบัติงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง

เมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง Michael Bland (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.45-น.46) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ทีมงานควรประชุม อภิปรายว่า ได้เรียนรู้อะไรจากเหตุการณ์นั้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์ และปรับปรุงกระบวนการจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ ควรให้ความสนใจกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่ได้เรียนรู้ ควรให้ความสนใจกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพราะภาวะวิกฤตอาจวนกลับมาอีกครั้ง ในขณะที่หลายคนคิดว่ามันจบไปแล้ว

ขณะที่ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.45) ได้นำเสนอภารกิจเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง ดังนี้

1. จัดทำคำแถลงสรุปเหตุการณ์ เมื่อเหตุการณ์จบลง
2. ให้ข้อมูลในภาพรวม ขอดผู้เสียชีวิต ผู้ได้รับบาดเจ็บ การช่วยเหลือที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และที่จะดำเนินการโดยเร่งด่วนต่อไป
3. แจ้งกำหนดการปิดศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม หรือศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และแจ้งสถานที่ติดต่อ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อในด้านข้อมูลข่าวสารหลังการปิดศูนย์ฯแล้ว
4. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้อง และแนวทางการปรับปรุงแผน/วิธีการปฏิบัติงานในอนาคต
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่สารนิเทศยังคงต้องติดตามประเด็นข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่แก่กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องผลการสอบสวนสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุวิกฤต การให้ความช่วยเหลือในระยะยาวแก่

ผู้เคราะห์ร้าย การอพยพราษฎรกลับสู่ถิ่นฐานบ้านเรือน การจัดหาที่ทำกินและอาชีพให้แก่ผู้ที่ย้ายถิ่นฐาน รวมถึงการปรับปรุงมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยสำหรับเหตุการณ์ในอนาคต

ดวงทิพย์ วรรณัฐ (อ้างถึงใน ศิริจันทร์ มหามนตรี, 2547, น.46) กล่าวว่า ไม่มีองค์กรใดจะสามารถหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรจะมีแผนการในการรับมือกับภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้น ด้วยการศึกษาค้นคว้าที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นการดำเนินการตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ ขณะเกิดวิกฤตการณ์ และหลังเกิดวิกฤตการณ์ขององค์กร เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ โดยเฉพาะช่วงขณะเกิดวิกฤตการณ์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อองค์กรในการที่จะดำเนินงานตามนโยบายบริหารจัดการในขั้นตอนต่างๆ ให้สามารถลดวิกฤตการณ์ได้ โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการสื่อสารและจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อการตัดสินใจสั่งการในภาวะวิกฤตซึ่งต้องกระทำภายใต้ความรวดเร็วและสภาวะกดดัน รวมทั้งการใช้การสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการระดมทรัพยากรต่างๆ จากองค์กรเครือข่าย เพื่อแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องการสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดการบริหารข้อมูลข่าวสาร

2.4.1 ความหมายของการบริหารข้อมูลข่าวสาร

ศุภวรรณ สัจจงพงศ์ (อ้างถึงใน ปาริชาติ บุญคล้าย, 2548, น.18) ให้ความหมายการบริหารข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบในการค้นหา และระบุแนวโน้มของสถานการณ์ หรือประเด็นที่น่าวิตกกังวลว่าจะมีผลกระทบต่อองค์กรในวันข้างหน้า และนำมาเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณากำหนดท่าที มาตรการ และวางแผนการดำเนินการขององค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดประเด็นนั้นลุกลามกลายเป็นวิกฤต และสร้างความเสียหายแก่องค์กรได้ในอนาคต โดยการบริหารประเด็น มีลักษณะเป็นการดำเนินงานในเชิงรุก เนื่องจากเป็นการศึกษาประเด็นตั้งแต่ยังไม่เป็นปัญหา และตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนที่จะถึงเวลานั้นๆ จะส่งผลเสียหายต่อองค์กรในอนาคต และการบริหารประเด็นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงจุดมุ่งหมายสุดท้ายก็เพื่อกำหนดแนวทาง ความคิดเห็น ทศนคติ หรือประมุขมติของกลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อรัฐบาลหรือองค์กร

ลักขณา ไทยเครือ (2554) กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารเป็นหัวใจและมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในการป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติ ทั้งปริมาณ คุณภาพ และความทันเวลาของข้อมูลในช่วงวิกฤตมีผลกระทบต่อการฟื้นฟูชุมชนของพื้นที่ซึ่งได้รับผลกระทบในเวลาต่อมา การมีข้อมูล

เกี่ยวกับสังคม วัฒนธรรม นโยบายของประเทศนั้นๆ ย่อมมีส่วนช่วยได้มากในการประสานงานและการต่อรอง เพื่อให้เหมาะสมกับบริการของพื้นที่ซึ่งได้รับผลกระทบ

ลักษณะปัญหาหลักๆ ที่พบในเรื่องข้อมูลข่าวสารเมื่อเกิดภัยพิบัติ คือ

1. ข้อมูลที่บิดเบือน

ช่วงเกิดพิบัติภัย ข้อมูลมักจะถูกบิดเบือนไปจากความจริง ในกรณีที่ข้อมูลหลั่งไหลมามากเกินไป อาจทำให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูลแค่บางแหล่งเท่านั้น อีกประเด็นหนึ่งคือการส่งต่อหรือถ่ายทอดข้อมูลอาจไม่ครบถ้วนสูญหายไปในการซื้อขาย ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอาจรับข่าวที่ออกมาในสื่อต่างๆ ซึ่งอาจจะให้ข้อมูลได้รวดเร็วกว่า แต่ทว่าไม่มีการสังเคราะห์ หรือมีรายละเอียดมากพอต่อการตัดสินใจ

2. ระบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน

วัฒนธรรมและเทคโนโลยีที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่เป็นอุปสรรคขวางกั้นการส่งต่อข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ เครื่องมือมือและภาษาที่แตกต่างกัน ไปจนกระทั่งการปิดบังข้อมูลของบางหน่วยงาน

3. ขาดข้อมูลมาตรฐาน

เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น จำเป็นต้องมีข้อมูลมาตรฐาน คำจำกัดความที่ตรงกัน และมีคนที่วิเคราะห์แปลผลข้อมูลเป็น เพื่อป้องกันข้อมูลที่สับสนหลวมเกินความจำเป็น และเป็นภาระ นอกจากนี้ การประสานงานและการติดต่อเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การส่งถ่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปด้วยดี เพราะความต่างทางวัฒนธรรมและสังคมมีผลต่อความระแวงที่จะเปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ละเอียดอ่อนบางอย่าง นอกจากนี้ยังมีเรื่องนโยบายของประเทศนั้นๆ และบริษัทเจ้าของข้อมูลพื้นที่ซึ่งได้รับผลกระทบ

นอกจากนี้ ความเข้าใจตระหนักรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีแต่ความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นผู้ที่บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจต้องสามารถตรวจจับเหตุการณ์อย่างรวดเร็ว จับประเด็น และแปลผลข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ก่อนที่จะสั่งการในภาวะฉุกเฉินใดๆ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจต้องเข้าใจสถานการณ์อย่างแจ่มแจ้ง ตั้งแต่ความรุนแรงของภัยพิบัติ จำนวนผู้บาดเจ็บล้มตาย และความต้องการของพื้นที่ประสบภัย ทว่ามักมีอุปสรรคสองประการในเรื่องนี้ คือ ข้อมูลกระจัดกระจาย และธรรมชาติของข้อมูลที่เป็นความลับ

2.4.2 ระบบข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะ ไทยเครือ (2554) กล่าวถึงองค์ความรู้สามารถทำให้คนมีอำนาจในการตัดสินใจ และปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม การจัดการกับองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นสิ่งสำคัญในการเลือกบริโภค เสาะหา และเผยแพร่ข้อมูล การจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่จะช่วยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และ

ผลค่อนข้างดีแล้ว ยังช่วยหน่วยงานองค์กรต่างๆ ได้แบ่งปันและใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ด้วย ดังนั้น การจัดการองค์ความรู้จึงเป็นหัวใจในความสำเร็จของผู้บริหารในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วเช่นนี้ เนื่องจากข้อมูลในการบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือมนุษยชาติที่ต้องการนั้นค่อนข้างมีหลายด้าน เช่น สถานการณ์ภัยพิบัติ แหล่งสนับสนุน การอพยพของประชากร การเฝ้าระวังโรค คณะผู้เชี่ยวชาญในการบรรเทาทุกข์ รูปถ่ายภูมิประเทศโดยดาวเทียมหรือแผนที่ เป็นต้น หน่วยงาน Federal Emergency Management Agency แนะนำถึงข้อมูลที่ต้องการใช้นั้นจะแบ่งตามระยะเวลาการเกิดเหตุ คือ สถานการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิด ช่วงวิกฤต และภายหลังระยะวิกฤต

Sue Nelson (2012, p.26) กล่าวถึงข้อมูลสำคัญที่องค์กรกาชาดใช้ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ได้แก่ 1.ข้อมูลสถานการณ์ และปัญหา เพื่อให้องค์กรกาชาดรู้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง 2.ข้อมูลการช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้องค์กรกาชาดรู้ว่าควรที่จะทำอะไร และ 3.ข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือ เพื่อให้องค์กรกาชาดรู้ว่าต้องการอะไร ตามภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 ข้อมูลสำคัญที่องค์กรกาชาดใช้ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย (Key messages)

ที่มา: การประชุม Asia Pacific Communications Forum ครั้งที่ 3 (Sue Nelson, 2012, p.26)

สหประชาชาติสากล (International Federation of Red Cross กับ Red Cross Societies) ได้สรุปประเด็นในปี พ.ศ. 2540 ว่าไม่ค่อยมีการพูดถึงว่าข้อมูลอันไหนจำเป็นในการบรรเทาทุกข์ ใครจะเป็นผู้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง จะใช้ข้อมูลอย่างไร รวมถึงวิทยาการสมัยใหม่จะช่วยให้การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและสื่อสารกันได้อย่างไร (ลักขณา ไทยเครือ, 2554)

ลักษณะ ไทยเครือ (2554) สรุปเนื้อหาสำคัญจากบทเรียนพิบัติภัยคลื่นยักษ์สึนามิถล่มไทย เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีประโยชน์ต่อเหตุการณ์น้ำท่วมประเทศไทยว่า สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อทางด้านระบบข้อมูลข่าวสาร แบ่งตามลำดับการเกิดเหตุการณ์มีดังนี้

1. ก่อนเกิดภัยพิบัติ

1.1 ควรมีการทำความเข้าใจถึงเนื้อหาถึงข้อมูลหรือองค์ความรู้ใดจำเป็นอย่างยิ่งในฐานะข้อมูลบรรเทาทุกข์ของแต่ละภัยพิบัติ ข้อมูลที่ควรรวบรวมอย่างน้อยควรมีเรื่องระบุนภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในประเทศ องค์ความรู้และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และภูมิสารสนเทศ

1.2 มีการบริหารจัดการกับข้อมูลข่าวสาร ตั้งแต่การเสาะหา กำหนดหมวดหมู่กับการเชื่อมโยง สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการดูแลรักษาระบบ

2. ขณะเกิดภัยพิบัติ

2.1 ข้อมูลผู้ประสบภัยและประชากรที่ถูกผลกระทบ ซึ่งอย่างน้อยควรมีข้อมูลประชากรกลุ่มเสี่ยง ผู้บาดเจ็บกับผู้ป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากภัยพิบัติ และผู้เสียชีวิตที่เข้าสู่สถานพยาบาล

2.2 ข้อมูลเวชภัณฑ์ ตั้งแต่การส่ง การรับ การแจกจ่าย และการใช้กับส่งคืน

2.3 ข้อมูลเฝ้าระวังโรค ควรครอบคลุมเรื่อง ศูนย์กลางวิเคราะห์แปลผล ฐานข้อมูล และ องค์ความรู้เกี่ยวกับโรคที่อาจจะระบาดได้ในช่วงภัยพิบัติ

2.4 ข้อมูลของศูนย์บัญชาการ ควรครอบคลุมเรื่อง บุคลากร ศูนย์พักพิง วัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ บริจาค และการติดต่อประสานงานและสั่งการ

2.5 ข้อมูลสถานการณ์ในภาพรวม ควรครอบคลุมเรื่องขนาดปัญหา ซึ่งมีตั้งแต่ผู้ประสบภัย พื้นที่ประสบภัย และอันดับการให้ความช่วยเหลือ

3. ภายหลังเกิดภัย

3.1 ข้อมูลการช่วยเหลือฟื้นฟู

3.2 ข้อมูลการศึกษาวิจัย

ลักษณะ ไทยเครือ (2554) กล่าวว่าจัดการข้อมูลข่าวสารในแต่ละภัยพิบัติ ต้องมีความชัดเจน โดยเนื้อหาต้องมีความเหมาะสมในแต่ละกลุ่ม ตั้งแต่ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ประชาชนทั่วไป นักเรียนนักศึกษา อาสาสมัครไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน รูปแบบและสื่อที่ใช้ถ่ายทอดต้องเหมาะสมกับประชากรเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ควรสร้างเครือข่ายข้อมูลโดยคำนึงถึงศักยภาพที่มีอยู่และบริบทของพื้นที่นั้นๆ นอกจากนี้ การตัดสินใจเป็นกระบวนการวิเคราะห์และใช้องค์ความรู้มาจัดการแก้ปัญหา แนวทางหนึ่งในกระบวนการจัดการองค์ความรู้มีดังนี้

1. การเสาะหาข้อมูล

ไม่มีแม้แต่หน่วยงานหรือองค์กรเดียวที่จะมีข้อมูลครบถ้วนทุกอย่างขณะเกิดภัยพิบัติ ข้อมูลที่ได้มักจะมาจากหลายแหล่งหลายรูปแบบ หลายช่องทาง และบางครั้งผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่ทราบว่าจะไปหาข้อมูลจากที่ใด ดังนั้นควรมีวิธีการแก้ปัญหาดังนี้

1.1 เสาะหาให้ได้ว่าข้อมูลหรือองค์ความรู้ใดจำเป็นอย่างยิ่งในฐานะข้อมูลบรรเทาทุกข์ของแต่ละภัยพิบัติ

1.2 ระบุหน่วยงานหรือองค์กรใดที่เป็นแหล่งข้อมูลหลักๆ สำหรับภัยพิบัติแต่ละชนิด

1.3 กำหนดมาตรฐานข้อมูลและองค์ความรู้ในสำหรับภัยพิบัติแต่ละชนิด

1.4 ระบุวิธีการขอข้อมูลจากแหล่งดังกล่าว ถ้ามีเนื้อหาเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ และไม่สามารถขอข้อมูลโดยตรงได้ อาจจะใช้วิธีติดตามข่าวสารและรายงานต่างๆ ที่เสนอต่อสาธารณะแล้วเก็บรวบรวมไว้เป็นระยะๆ

1.5 ตรวจสอบกระบวนการเสาะหาข้อมูลที่ล่าช้าอยู่เนืองๆ เพื่อปรับเปลี่ยนยุทธวิธีไปตามยุคของเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย

1.6 สร้างช่องทางการใช้ข้อมูลให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจทราบว่าจะเอาข้อมูลได้อย่างไรตามที่ต้องการ

2. กลั่นกรอง

เนื่องจากข้อมูลมาจากหลายแหล่ง คุณภาพมีหลายระดับ ต้องมีการกลั่นกรองข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือซ้ำซ้อนออกไป

3. กำหนดหมวดหมู่และการเชื่อมโยง

การกำหนดหมวดหมู่และเชื่อมโยงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกันขององค์ความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญมากในการดึงข้อมูลมาใช้ ควรมีบทสรุปให้ได้ใจความเพื่อการค้นหาที่รวดเร็ว และต้องคำนึงถึงรูปแบบข้อมูลเพราะมีทั้งตัวอักษร รูปภาพ และวีดิทัศน์ เป็นต้น

4. การสร้างองค์ความรู้

มีหลายกระบวนการที่จะสร้างองค์ความรู้ อาทิ เช่น Data Visualization (เช่น ดูแนวโน้มการเกิดภัยพิบัติในรูปกราฟ และภาพจำลอง) การใช้สถิติวิเคราะห์การสรุปบทความ ซึ่งอาจจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้าช่วย

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและปรารถนาให้เกิดขึ้นในระบบองค์ความรู้นี้ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่เหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และสิทธิทางปัญญาของเจ้าของข้อมูลด้วย

6. การดูแลรักษาระบบ

ต้องมีการติดตามดูแลเรื่ององค์ความรู้และข้อมูลตลอดเวลา เพราะมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ ข้อมูลองค์ความรู้ที่ล้ำสมัยควรจัดทั้ง

2.4.3 การจัดทำระบบข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะ ไทยเครือ (2554) กล่าวถึงเป้าหมายหลักของการเตรียมรับภัยพิบัติเพื่อลดความสูญเสียให้ได้มากที่สุด การเตรียมรับภัยพิบัติเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องในการพยากรณ์ วางแผน ฝึกฝน รับมือ และประเมินผล การสื่อสารระหว่างหน่วยงานองค์กรต่างๆ ที่เข้ามาช่วยเหลือมีความจำเป็นอย่างมากในการแก้ไขปัญหาภายใต้ภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นการทำงานอย่างมีบูรณาการเป็นหมู่คณะจากสาขาวิชาชีพ นอกจากนี้การจัดการข้อมูลข่าวสารยังจำเป็นในการสื่อสารต่อสาธารณชนโดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ ประชาชนต้องได้รับข้อมูลข่าวสารว่าเกิดอะไรขึ้นเพื่อจัดข่าวสื่อต่าง ๆ และการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง การให้ความรู้แก่สาธารณชนและการฝึกอบรม รวมถึงการบอกให้ชุมชนรู้ว่าหาข้อมูลที่ต้องการในกรณีฉุกเฉินได้อย่างไร และจะปกป้องครอบครัวและทรัพย์สินอย่างไร

จากการนำเสนอบทเรียนและแนวคิดการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารสำหรับภัยพิบัติในประเทศไทยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น มีประเด็นที่เห็นควรให้มีการดำเนินการต่อทางด้านระบบข้อมูลข่าวสารในเบื้องต้น โดยเน้นขณะเกิดภัยพิบัติ ดังนี้

1. ศูนย์บัญชาการ

ควรจัดตั้งศูนย์บัญชาการจังหวัดภายใต้การนำของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีการประมวลผลข้อมูลแล้วส่งไปยังศูนย์บัญชาการระดับจังหวัด ในกรณีพื้นที่ประสบภัยกินอาณาเขตหลายจังหวัด ควรจัดตั้งศูนย์บัญชาการเขตเพื่อการสนับสนุน สั่งการ และประสานงานด้านต่างๆ กับศูนย์บัญชาการจังหวัด วิธีการทำงานแบบบูรณาการและทุกอย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการที่เดียว ผู้บัญชาการมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุดในการสั่งการตามกฎหมาย และมีงบประมาณฉุกเฉินสนับสนุน สำหรับด้านข้อมูลข่าวสารควรดำเนินการดังนี้

- 1.1 แต่งตั้งคณะทำงานที่รับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสารโดยตรง
- 1.2 จัดตั้งโทรศัพท์สายด่วนสำหรับประสานงานโดยเฉพาะประจำตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.3 จัดตั้งคอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ตเพื่อการรวบรวมข้อมูลและประมวลผล
- 1.4 จัดทำระบบประชุมทางไกล
- 1.5 จัดตั้งโทรทัศน์ วิทยุ และวิทยุสมัครเล่น ในการติดตามข่าว

2. ข้อมูลการบริจาค

ประเด็นที่ไม่มีการเตรียมแผนหรือนำข้อมูลมาช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการบริการ ผู้ประสบภัยยังมีผลกระทบด้านอื่นๆ เช่น

2.1 การช่วยเหลือในรูปแบบตัวเงินหรือของบริจาคที่เข้าสู่ชาวบ้านในพื้นที่โดยตรง ไม่ผ่านคณะกรรมการบริหารจัดการ ก่อให้เกิดความขัดแย้งแตกความสามัคคีในชาวบ้านเพราะกระจายไม่ทั่วถึง ช้ำช้อน และไม่เท่าเทียมกัน

2.2 แต่ละหน่วยงานแต่ละองค์กรมีการจัดตั้งศูนย์บริจาคกันเอง ขาดการประสานงานและบริหารจัดการ รวมถึงกฎระเบียบในระบบราชการที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน จึงก่อให้เกิดปัญหาจนกระทั่งทุกวันนี้

2.3 ไม่มีแผนและการจัดการในเรื่องของการรับของบริจาคอย่างชัดเจน ทำให้เกิดการฉวยโอกาสในการรับบริจาคไม่ว่าภายในประเทศหรือนานาชาติ ในหลายๆ ช่องทาง แม้กระทั่งเว็บไซต์เถื่อน

2.4 การให้ข้อมูลของภาครัฐไม่ค่อยสอดคล้องกันและไม่เป็นระบบ ทำให้ประชาชนสับสน ดังนั้น ในเหตุการณ์มหาอุทกภัย ควรมีการประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่รับของบริจาคต่างๆ ชนิด สู่พื้นที่เพื่อลดความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทาน ลดความซ้ำซ้อน มีหน่วยงานหลักรับผิดชอบ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ

2.5 กำหนดลักษณะของที่บริจาคเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่เป็นการเกะเพิ่นที่ซึ่งถูกผลกระทบในการบริหารจัดการของบริจาค

2.6 กำหนดวิธีการ รายละเอียด และข้อมูลพื้นฐานของบรรจุภัณฑ์ที่ส่งมาเพื่ออำนวยความสะดวก ค้นหา ใช้การเก็บและระบายของออกแจกจ่าย

2.7 ข้อมูลวัฒนธรรมและศาสนาเพื่อความเหมาะสมเมื่อบริจาคสิ่งของ

2.8 การติดต่อประสานงานและสั่งการ

2.9 รายชื่อบุคคล หน่วยงานต่างๆ และวิธีการติดต่อในด้านต่างๆ

2.10 การจัดองค์กรบริหารงานในภาวะวิกฤต

2.11 ระเบียบกฎหมายนโยบายแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

2.12 ข้อมูลคณะกู้ชีพที่ส่งออกไปช่วยเหลือในที่ต่างๆ และการประสานกระจายกำลัง

3. ข้อมูลสถานการณ์ในภาพรวม

ข้อมูลสถานการณ์ในภาพรวมมีความสำคัญในการประเมินความรุนแรงและขนาดของปัญหา ซึ่งนำไปสู่การรับมือที่เหมาะสมในการจัดสรรกำลังคนและงบประมาณในแต่ละช่วงเวลา ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานโดยเฉพาะในการรวบรวมข้อมูลประเมินสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย

3.1 ผู้ประสบภัย ได้แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากภัยพิบัติ ผู้เสียชีวิต ผู้สูญหาย และประชาชนที่ได้รับผลกระทบ

3.2 พื้นที่ประสบภัย ได้แก่ ขอบเขตของพื้นที่ประสบภัย ขอบเขตของพื้นที่เสี่ยงภัย ระบบสาธารณูปโภค และการคมนาคมสู่พื้นที่ประสบภัย

3.3 การให้การช่วยเหลือฟื้นฟู ได้แก่ ผู้ประสบภัยที่ได้รับการช่วยเหลือแล้ว ผู้ประสบภัยที่ได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นและต้องการความช่วยเหลือในลำดับถัดไป ผู้ประสบภัยที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ และจัดอันดับความสำคัญของปัญหาที่เร่งแก้ไข

ทั้งนี้ ระบบข้อมูลต้องรองรับการวิเคราะห์แปลผลและการรายงานไปยังศูนย์บัญชาการแล้วรับคำสั่งลงมาปฏิบัติหรือวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วย ทั้งนี้ควรมีเครือข่ายที่จะส่งและประสานงาน โดยสามารถประยุกต์ใช้เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติแต่ละประเภทเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ด้วย ศูนย์ข้อมูลระดับจังหวัดจะช่วยเติมข้อมูลที่ขาดหายไปและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ส่วนศูนย์ข้อมูลระดับเขตจะช่วยเติมข้อมูลที่ขาดหายไปและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลในระดับจังหวัด ในทำนองเดียวกันศูนย์ข้อมูลระดับประเทศ จะทำให้เห็นภาพรวมมากที่สุด ในแต่ละระดับมีการวิเคราะห์แปลผลแล้วนำไปสู่การปฏิบัติได้ทันทีในภาวะเร่งด่วนโดยไม่ต้องรอระดับประเทศ ทั้งนี้ต้องมีการรายงานกลับมายังแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

ประเด็นสำคัญที่ต้องกล่าวถึงคือระบบสื่อสาร ซึ่งควรมีช่องทางพิเศษ หรือแผนรองรับกรณีโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารพังพินาศจากภัยพิบัติ ควรให้ความรู้แก่ประชาชนในการงดใช้โทรศัพท์ในช่วงวิกฤต รวมถึงวิธีการที่ตัดเครือข่ายสื่อสารในกรณีจำเป็น เพื่อเปิดสัญญาณให้แก่งานฉุกเฉินในช่วงวิกฤต วิทยุสื่อสารและวิทยุสมัครเล่นยังคงมีบทบาทในเหตุการณ์ภัยพิบัติในไทย ควรที่จะปรับปรุง ซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ และฝึกอบรมการใช้

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติสำหรับประเทศไทย คือ ตัวระบบข้อมูลข่าวสารเองจะมีคุณสมบัติสูงสุดถ้าระบบอื่นเกื้อหนุนด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายระดับชาติ เพราะการป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติให้ได้ประสิทธิผลนั้นต้องกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติ มีการประกาศแผนอย่างชัดเจน สามารถแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติได้จริง และทดสอบแผนสม่ำเสมอ การทำงานของรัฐบาลในภาวะภัยพิบัติให้เกิดผลสูงสุดควรเป็นแบบบูรณาการ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายต้องมีอำนาจสั่งการและใช้จ่ายงบประมาณในภาวะฉุกเฉินได้ ควรมีการปรับปรุงระเบียบหรือกฎหมายที่ให้เอื้อต่อการรับมือกับภัยพิบัติ

2.4.4 การจัดการระบบข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต (Post-incident Strategies: An information system)

“การจัดการระบบข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต” (2555, มกราคม) กล่าวถึงความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดีกว่ายุคหลายสิบปีก่อนมาก มีทั้งโทรศัพท์มือถือ SMS อีเมล เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ฟอรัม หรือแม้แต่เว็บไซต์ที่อพยพสถานการณ์ได้รวดเร็วเป็นหลักวินาทีหลังเกิดเหตุการณ์ขึ้น แต่การมีข้อมูลข่าวสารเยอะเกินไปบางครั้งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาได้เหมือนกัน หากไม่รู้วิธีการบริหารจัดการข้อมูล

ข่าวสารเหล่านั้น ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การบริหารระบบสารสนเทศ (informative system) โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ระบบสารสนเทศ (informative system) ที่องค์กรต้องการนำเสนอสู่บุคลากรในช่วงวิกฤต ควรมีลักษณะดังนี้

1. Consistency (สอดคล้อง) หมายถึง ข้อมูลที่นำเสนอให้ทุกคนรับทราบควรสอดคล้องกับเหตุการณ์ นอกจากสอดคล้องแล้วต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรงด้วยเสมอ ก่อนนำเสนอจึงต้องตรวจสอบให้ดี มีหลักฐานหรือได้ยืนยันจากปากผู้มีอำนาจโดยตรงในเรื่องนั้นๆ

2. Redundancy (มากพอ) หมายถึง ข้อมูลควรกระจายออกไปตามสื่อต่างๆ หลากหลายวิธีการให้มากพอที่จะส่งไปถึงผู้รับได้ เรื่องเดียวกันอาจจะประกาศผ่านทางบันทึกข้อความ โทรศัพท์ อีเมล SMS หรือเฟซบุ๊กพร้อมๆ กัน เพื่อให้มั่นใจว่าอย่างน้อยก็มีทางใดทางหนึ่งที่ได้รับข้อมูล อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้วย ถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วน ยิ่งประกาศหลายทางยิ่งดี แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ได้เร่งด่วนมากนัก การเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด 1-2 วิธีน่าจะเพียงพอแล้ว

3. Frequency (บ่อยๆ) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารต้องมีการอัปเดตและถ่ายทอดออกไปอย่างสม่ำเสมอ มีความบ่อยพอสมควรตามความเหมาะสม ในเรื่องที่สำคัญมาก เช่น เส้นทางไปทำงานช่วงน้ำท่วมอาจจะต้องอัปเดตทุกวัน แต่สถานการณ์ความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจจะแค่สัปดาห์ละครั้ง

4. Circularity (เวียนให้ทราบ) หมายถึง ต้องมีช่องทางให้ทราบว่าข้อมูลข่าวสารได้ส่งไปถึงผู้รับจริง และยังมีที่ส่งไม่ถึงอีกจำนวนเท่าใด โดยปกติจะอยู่ในรูปแบบหนังสือเวียน คือ แจ้งและให้ผู้รับทราบแล้วเซ็นชื่อ คำกับ แต่ในภาวะวิกฤต การสื่อสารอาจแค่ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้รับข่าวมีโอกาสสื่อสารกลับมาบ้างว่า รับทราบแล้ว จึงต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล (โดยกำชับให้ตอบกลับเมื่อรับทราบแล้ว) เฟซบุ๊ก (ให้คอมเมนต์ว่ารับทราบแล้ว) ส่วนวิธีที่อาจไม่เหมาะในการส่งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากไม่สามารถตอบกลับได้ เช่น SMS จดหมายแจ้งหัวหน้า ป้ายประกาศ

5. Continuity (ต่อเนื่อง) หมายถึง ต้องมีระบบที่ใช้การได้อย่างต่อเนื่องระยะหนึ่ง อย่างน้อยจนกว่าจะสิ้นสุดภัยพิบัติ ดังนั้น ถ้าเป็นระบบที่มีโอกาสล่มสูงและไม่สามารถใช้งานจนกว่าจะสิ้นสุด เหตุการณ์ได้ เช่น เว็บไซต์ที่ต้องรอเจ้าหน้าที่มาอัปเดต (บ้านเจ้าหน้าที่อาจโดนน้ำท่วมและไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้) ก็ไม่ควรเลือกเป็นช่องทางการนำเสนอข่าวสารตั้งแต่แรก

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้น ข้อมูลข่าวสารอาจถูกตัดขาดโดยสิ้นเชิงเนื่องจากไม่มีไฟฟ้า ไม่มีอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์ได้ ไปรษณีย์ส่งที่บ้านไม่ได้ ดังนั้น ควรมีการให้ข้อมูลล่วงหน้าแต่เนิ่นๆ ด้วยการเตรียม "call tree" หรือแผนรับมือไว้ตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุการณ์ ในแผนนี้จะประกอบไปด้วยเบอร์ติดต่อหรือที่อยู่ของบุคคลที่รับผิดชอบและงานส่วนต่างๆ อย่างครบถ้วน แผนผังงานตามสายบังคับบัญชาในช่วงวิกฤต เบอร์ติดต่อ

หน่วยงานที่จำเป็น เป็นต้น ดังนั้น แม้ว่าทุกคนจะขาดการติดต่อกันในช่วงวิกฤต แต่หากจำเป็นต้องทำงานโดยไม่สามารถติดต่อกันได้ อย่างน้อยก็มีแผนและแนวทางคร่าวๆ เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้

สารสนเทศที่ต้องนำเสนอผู้บริหารแรกสุดในยามวิกฤต

เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น ข้อมูลที่ควรเตรียมพร้อม และวางอยู่บนโต๊ะของผู้บริหารก่อนเสมอ ได้แก่

1. ข้อมูลบุคลากร ว่าจะสามารถติดต่อบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างไร ข้อมูลต้องอัปเดตอยู่เสมอ ดังนั้น หากต้องอพยพเคลื่อนย้ายก็จะสามารถตรวจสอบได้ว่าแต่ละคนปลอดภัย และอยู่ที่ไหนกันบ้าง หากทราบที่อยู่ซึ่งพบว่าบ้านอยู่ในพื้นที่ประสบภัยรุนแรงจะได้ส่งความช่วยเหลือไปได้ จากประสบการณ์เฮอริเคนถล่มรัฐฟลอริดาในปี 2004 พบว่าองค์กรหลายแห่งเสียเวลาไปกับการติดต่อไปยังบุคลากรเพื่อบอกว่าต้องการให้กลับมาทำงานเมื่อไร เนื่องจาก ไม่มีข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้อยู่แล้ว

2. การ์ดข้อมูลฉุกเฉิน ควรผลิตการ์ดใบเล็กที่สามารถใส่ในกระเป๋าตังค์ได้ ประกอบไปด้วยข้อมูลที่ใช้ในยามฉุกเฉิน เช่น แผนการอพยพ เบอร์โทรศูนย์ช่วยเหลือ เบอร์โรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ควรมีเบอร์กลางของงานทรัพยากรมนุษย์ (ฝ่ายบุคคล) ที่ใช้โทรสอบถามข้อมูลต่างๆ ไปที่จำเป็นด้วย เช่น สวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

3. แผนช่วยเหลือครอบครัวช่วงวิกฤติ ควรเตือนให้บุคลากรวางแผนสำหรับครอบครัวตนเองไว้ด้วย โดยเฉพาะบุคลากรที่จำเป็นต้ององค์กรในขณะเกิดวิกฤติ เช่น หัวหน้างาน หน่วยรักษาความปลอดภัย ช่างเทคนิค เพราะบุคคลเหล่านี้อาจต้องใช้เวลากับองค์กรมากกว่าคนอื่นในการดูแลจัดการปัญหาและอาจทำให้ไม่มีเวลามากพอที่จะดูแลครอบครัว ในทางกลับกันถ้าบุคลากรกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับครอบครัวจนกระทั่งไม่สนใจงาน ก็อาจทำให้เกิดปัญหาต่อองค์กรได้

4. ให้ความรู้แก่หัวหน้า และบุคลากร แรกสุดเริ่มจากการให้ความรู้หัวหน้างานในระดับสูงและระดับกลางก่อน เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์กรสูงมาก นอกจากต้องทำงานในส่วนของตัวเองแล้วยังต้องช่วยเหลือลูกน้อง ดังนั้น จึงเป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแลและให้ความรู้เป็นลำดับแรกๆ

5. บริหารจัดการสื่อ แม้ปกติบุคลากรจะไม่ค่อยสนใจข่าวสารที่ไม่เป็นประโยชน์กับตัวเอง แต่เมื่อเกิดเหตุวิกฤตขึ้น ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือและข่าวลือมากมายจะแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ต้องมั่นใจว่าสื่อทุกอย่างที่จะส่งไปถึงบุคลากรได้ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม โดยมีเทคนิคที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการทุกอย่างช่วงวิกฤต คือ "administrative visibility and availability" หมายถึง "บริหารโดยมีคนมองเห็นและหาเจอได้ง่าย" เนื่องจากช่วงวิกฤต บุคลากรมักจะรู้สึกไม่ปลอดภัย และไม่มั่นใจในการทำงานของตนเองท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

นอกจากนั้น หน่วยงานที่บุคลากรจำเป็นต้องสอบถามหรือติดต่ออาจต้องย้ายตัวเองมาตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อสะดวกขึ้น ในกรณีไม่มีไฟฟ้าหรือเดินทางไปไม่สะดวก ตัวอย่างเช่น หลังเหตุการณ์ตึกเวิร์ดเทรดถล่ม ฝ่ายบุคคลของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นี้ย้ายตัวเองลงมานั่งในล็อบบี้เพื่อให้สะดวกต่อการติดต่อสอบถามและยื่นเอกสาร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลข่าวสาร จะเห็นได้ว่าข้อมูลข่าวสารเป็นหัวใจสำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในการป้องกันและรับมือกับภัยพิบัติ ทั้งปริมาณ คุณภาพ และความทันเวลาของข้อมูลในช่วงวิกฤต นอกจากนี้ เมื่อเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีหลายองค์กรเข้าไปให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มักเกิดปัญหาในเรื่องข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลที่ได้รับบิดเบือนไปจากความเป็นจริง การใช้ระบบสื่อสารที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร รวมถึงการขาดข้อมูลที่เป็มาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารข้อมูลข่าวสารแบบบูรณาการที่องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ต่างๆ ร่วมกัน ตั้งแต่ระดับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน เพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การสรุปเนื้อหาสำคัญในบทเรียนพิบัติภัยสินามิในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสาร ทำให้ทราบถึงสิ่งที่ควรดำเนินการต่อทางด้านระบบข้อมูลข่าวสาร และสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

2.5 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

2.5.1 ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทุกคนในองค์กรที่ทำงานอยู่ร่วมกันมีความจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมกันในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ตนสังกัด และจะต้องสอดคล้องกับขององค์กรด้วย โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงการสื่อสารองค์กรไว้ ดังนี้ คือ

เสนาะ ดิยาวัว (อ้างถึงใน ฉษ จันทนะ, 2551, น.16) การสื่อสารเป็นกระบวนการขึ้นพื้นฐานขององค์กรที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นและเกิดการประสานงานขึ้นระหว่างสมาชิกขององค์กรรูปแบบต่างๆ ของการสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายใน คือ ระหว่างสมาชิกด้วยกันหรือเกิดขึ้นภายนอกองค์กรคือ ระหว่างองค์กรกับสังคม ล้วนแต่เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งสิ้น กระบวนการทางการสื่อสารเหล่านี้เกิดขึ้นในลักษณะและรูปแบบต่างๆ แต่ละรูปแบบแสดงให้เห็นทักษะของการมององค์กรในแง่มุมที่ไม่เหมือนกัน เช่น หากมององค์กรว่าเป็นระบบๆ หนึ่ง การสื่อสารก็เป็นผลผลิตของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของระบบนั้น หากมีแนวความคิดองค์กรเป็นโครงสร้างอย่างหนึ่งก็สรุปได้ว่า

การสื่อสารทุกอย่างเป็นเรื่องของเหตุผล และหากพิจารณาว่าองค์กรเป็นการประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คนแล้ว การสื่อสารก็เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความหมายเท่านั้น เนื่องจากองค์กรได้มีวิวัฒนาการมานาน จึงทำให้ยุ่งยากที่จะวินิจฉัยว่าองค์กรเป็นระบบ หรือ โครงสร้าง หรือบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

สมยศ นาวิการ (อ้างถึงใน พิเศษฐ์ บุญมี, 2544, น.20) การสื่อสารในองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนและแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

Meggison (อ้างถึงใน พิเศษฐ์ บุญมี, 2544, น.20) การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การกระจาย หรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกันรับเอาข้อเสนอแนะ ความเห็นและความรู้สึกต่างๆ กลับขึ้นมา และต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

กริช สืบสนธิ์ (อ้างถึงใน พิเศษฐ์ บุญมี, 2544, น.20) การสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศ ขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

นงคราญ ดงเย็น (2553) การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

Katz และ Kahn (อ้างถึงใน พิเศษฐ์ บุญมี, 2544, น.20) การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสาร และการตีความหมายแก่ข่าวสารในหน่วยงาน องค์กร และหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่างๆ มาสร้างความสัมพันธ์ กับข่าวสารเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทองใบ สุธาธิ (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) การสื่อสารขององค์กร (organizational communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ สรุปได้ดังนี้

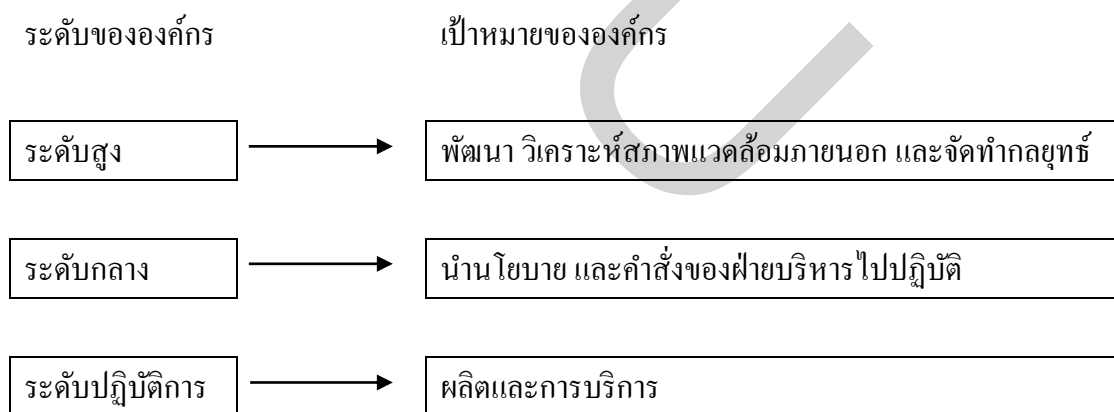
1. ลักษณะขององค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตาม ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรต้องมีสายใยของการสื่อสาร (communication network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงแข่งขันจำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสาร กล่าวคือ

1.1 ขั้นการได้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยการสังเกตสภาพการภายนอก ศึกษาเงื่อนไขวิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายทอดออกไป

1.2 ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2. วัฒนธรรมขององค์กร ทุกองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่นองค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลและลูกค้า การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

3. ระดับและเป้าหมายขององค์กร องค์กรแบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงซึ่งสนใจในเรื่องการพัฒนา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และระดับล่างจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังภาพที่ 2.11



ภาพที่ 2.11 ระดับและเป้าหมายขององค์กร

ที่มา: ทองใบ สดขารี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

4. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้อื่น ผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กร

เจริญเติบโตขึ้น และผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้น จำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการเนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้ กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

5. ความต้องการเป็นอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรล้วนมีความต้องการส่วนบุคคลที่จะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน เช่น ความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

6. คุณภาพของชีวิตในงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องการมีคุณภาพของชีวิตในงาน (quality of work life) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น สิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน การปฏิบัติงานที่มีโอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมา เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

2.5.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2541, น.3) ให้ความสำคัญของการสื่อสารองค์กรไว้ 3 ลักษณะดังนี้

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใดเป็นเวลานานๆ นอกจากจะทำให้เข้าใจความหมายกันได้แล้วยังทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ บุคคลย่อมเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและหากใช้รูปแบบวิธีอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกันก็จะหมายถึงอีกอย่างหนึ่ง

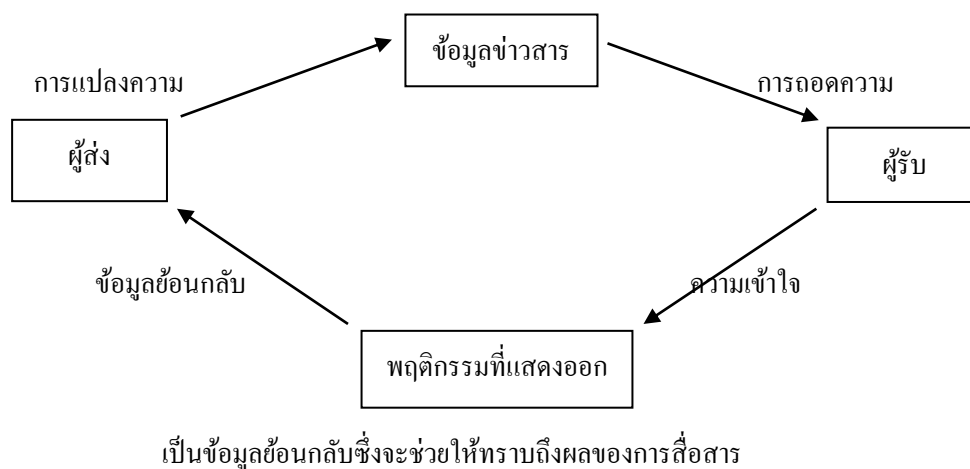
3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน มีอยู่ 2 ลักษณะคือ ประการแรกเป็นรูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมี 2 อย่าง คือการสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่ การพูดหรือเขียน การเขียนบันทึก การเขียนรายงานบันทึกข้อความที่ประชุม ส่วนอีกแบบหนึ่งคือการใช้การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่พูด กริยาท่าทาง การแต่งตัว การจัดโต๊ะเก้าอี้ที่ทำงาน

กริช สืบสนธิ์ (อ้างถึงใน พิเชษฐ์ บุญมี, 2544, น.22) ให้ความสำคัญของการสื่อสารองค์กรไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารเพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ตลอด การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝน
2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่ายการสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ ทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพการที่บุคลากร องค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสารยอมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด

2.5.3 กระบวนการสื่อสารในองค์กร

ระวีวรรณ ประกอบผล (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) การสื่อสารในองค์กรมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender) ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver) ช่องทางการสื่อสาร (communication channel) และสัญลักษณ์ต่าง ๆ (symbols)



ภาพที่ 2.12 สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้

ที่มา: ระวีวรรณ ประกอบผล (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

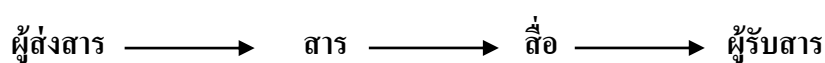
กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของส่วนประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ

2.5.4 วิธีการสื่อสาร

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์กร สามารถจำแนกรูปแบบออกได้ 4 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทาง จำแนกตามประเภท จำแนกตามสัญลักษณ์ในการสื่อสาร และจำแนกตามลักษณะของการสื่อสาร ตามรายละเอียดดังนี้

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือซักถามข้อสงสัย ทำให้ปริมาณข้อมูลสะท้อนกลับนั้น การสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปแบบของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารหรือผู้นำ ที่อาจผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ



อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบทางเดียวก็มีข้อได้เปรียบ คือ รวดเร็ว เมื่อคนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะตกลงกันได้ต้องใช้เวลามาก แต่ถ้าคนเดียวเสนอความคิดความคตินั้นจะเกิดขึ้นได้ รวดเร็วกว่า การสื่อสารแบบทางเดียว เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อความมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือน

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ในขณะเดียวกันเมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วย จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารต่างก็สลับบทบาทในการรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน โดยการสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิกริยาโต้กลับ (Feedback) ส่งผลทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในดำเนินงาน



การสื่อสารสองทางในองค์กรนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเป็นบุคคลที่กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและรับฟัง รวมทั้งกระจายข่าวสารไปยังฝั่งตรงข้าม ไม่ควรนิ่งเฉย (Passive) รอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา (บุญเลิศ สุขคิดถก อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.19)

Harold J. Leavitt (อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.19-น.20) เปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ดังนี้

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
4. การสื่อสารทางเดียวมีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทาง
5. การสื่อสารสองทางมักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

2. จำแนกตามประเภทการสื่อสาร แบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง เมื่อสารถูกส่งต่อตามลำดับชั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจนั้นก็จะไหลผ่านไปตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จะถูกส่งขึ้นบนหรือลงล่างไปตามกรอบมอบหมายอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อได้กำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติ จะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์กร จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของสาร

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.20) การสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน การสื่อสารของระบบราชการจะมีระเบียบแบบและต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะสำคัญบางประการ ได้แก่

1. เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา
2. เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ นิตยา เงินประเสริฐศรี(อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) การสื่อสารที่เป็นทางการ (formal communication) ได้แก่

1. ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
2. อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ
3. เส้นทางของการสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น
4. ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน
5. เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร
6. ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่ฝ่ายต่างๆ กระทำกันเองเป็นการส่วนตัว โดยใช้คำพูดเป็นส่วนใหญ่ และเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าอำนาจ หน้าที่ ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือ ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมากแต่ก็มีข้อเสียคือ ข่าวสารต่างๆ อาจจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย ดังนั้น ในการบริหารองค์กร ควรจะเริ่มด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระยะแรกก่อน แล้วจึงตามด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการในภายหลัง หรือใช้ควบคู่กัน จะได้ทั้งความรวดเร็วและความถูกต้อง

นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication) ได้แก่

1. ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเคารพตนเอง และการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ

2. ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร

Davis and O'Connor (อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.20) ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการไว้ ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา
2. เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์กรและตำแหน่ง
3. ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
4. มีลักษณะสายใยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน
5. มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อย
6. มีอิทธิพลทั้งทางบวกและทางลบต่อองค์กร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่สื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

สรุปได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กร อาจครอบคลุมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึก คำสั่ง ทางวาจา หรือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม สัมมนา การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั่วไป การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ดังนั้น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนร่วมช่วยทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (กรีซ สืบสนธิ์, อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.21)

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ในการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลส่วน เป็นเป็นการสื่อสารแบบนี้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ อ้างถึงใน ณิช จันทนะ, 2551, น.21)

3.1.1 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์

3.1.2 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผลถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ถ้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดงภูมิปัญญาของผู้ส่งสาร

3.1.3 ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะกับเวลาและโอกาส การสื่อสารจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งถ้าหากเราใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

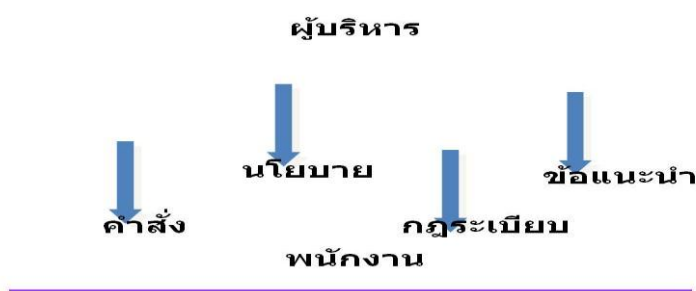
3.1.4 ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมีความคิดแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้การจะเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ (Non-verbal Communication) คือ การสื่อสารโดยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การตีความหมายของแต่ละคน ที่รับข่าวสารว่าจะสอดคล้องและตรงตามที่ผู้ส่งสารต้องการหรือไม่ (ศรีดา พงษ์ภมร, อ้างถึงใน ณัช จันทนะ, 2551, น.22)

ทั้งนี้ การสื่อสารทั้งแบบใช้ถ้อยคำและการเขียนและการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำต้องดำเนินควบคู่กันไป เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อสารระหว่างบุคคล และหน่วยงานในองค์กรของสหราชอาณาจักรไทย

4. จำแนกตามลักษณะของการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ (พิเชษฐ บุญมี 2544, น.37)

4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือการประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพที่ 2.13 แบบจำลองการสื่อสารจากบนลงล่าง

ที่มา: ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554)

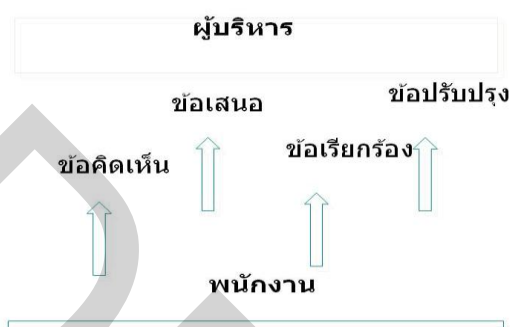
ธิดิภพ ชยธวัช (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication): เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดี เพื่อเอาใจผู้บริหาร อย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น ทั้งนี้ การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กร
2. ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง
3. ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ ลงได้ระดับหนึ่งเพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

4. การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ดังแบบจำลองต่อไปนี้



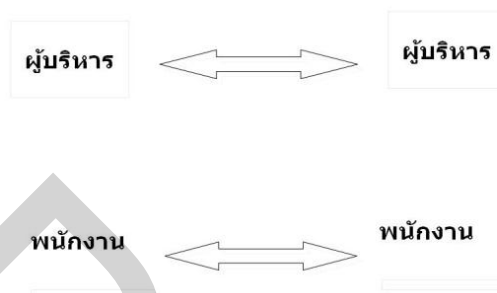
ภาพที่ 2.14 แบบจำลองการสื่อสารจากล่างขึ้นลง

ที่มา: ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554)

ฉัตรทิพย์ ขยรวัว (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงการสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรม ต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด
3. ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด
4. ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้งานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

4.3 การสื่อสารในแนวนอน (Lateral or Horizontal Communication) : เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน จะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพที่ 2.15 แบบจำลองการสื่อสารในแนวนอน

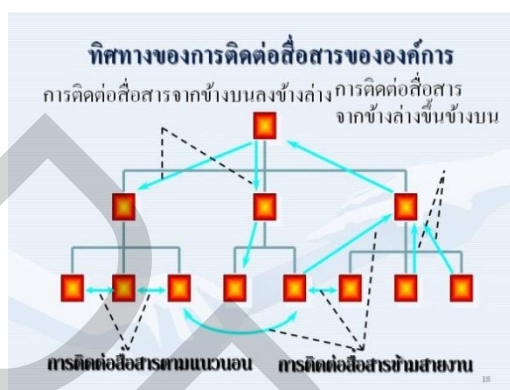
ที่มา: ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554)

จิตทิพ ขยวรัช (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงการสื่อสารตามแนวนอน ซึ่งประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

1. การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ
3. การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน
4. การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

นอกจากแบบจำลองทั้ง 3 ลักษณะที่กล่าวมาแล้วนั้น ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554) ยังกล่าวถึงแบบจำลองอีก 1 ลักษณะที่เป็นวิธีในการสื่อสารภายในองค์กร คือ

4.4 การสื่อสารในแนวทแยง (**Diagonal Communication**) : มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้ ให้พนักงานได้ทราบ



ภาพที่ 2.16 แบบจำลองการสื่อสารในแนวทแยง

ที่มา : ศิริวรรณ สุขยิ่ง (2554)

ธิดิภ พยวราช (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงการสื่อสารข้ามสายงาน ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคืบหน้าของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่นๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้นองค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบทุกข์ในภาวะวิกฤตสามารถเห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นกระบวนการพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการประสานงานภายในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และทำให้ทราบถึงประเภทและลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กรรูปแบบต่างๆ ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการนำไปเชื่อมโยงประเด็นการสื่อสารเพื่อการบัญชาการเหตุการณ์และการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสภาวิชาชีพไทย เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบทุกข์ในภาวะวิกฤต

2.6 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

เนื่องด้วยการสื่อสารเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ดังนั้น เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้นมักจะมีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารควบคู่ไปด้วยเสมอ ทั้งนี้ การสื่อสารส่วนใหญ่มักใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร อย่างไรก็ตามภาษาที่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ เพราะภาษาเป็นเพียงสัญลักษณ์แทนบางส่วนของความจริงเท่านั้นไม่สามารถเป็นตัวแทนได้ทั้งหมด นอกเหนือจากภาษาจะเป็นอุปสรรคของการสื่อสารแล้ว ความเป็นปัจเจก ความคิดเห็น ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนทัศนคติของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกัน รวมไปถึงสังคม วัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย เทคโนโลยี และนโยบายก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นกัน

รจิตลักษณ์ แสงอุไร (2548, น.101) อธิบายถึงสาเหตุสำคัญบางประการซึ่งเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้แก่

1. การเลือกในการสื่อสาร (selectivity in communication)

การเลือกในการสื่อสาร อาจแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันเป็นขั้นตอนดังนี้

1.1 การเลือกรับหรือการเลือกใช้

ธรรมชาติของมนุษย์นั้น เรามักเลือกรับสารหรือเลือกใช้สารที่มีเนื้อหาที่บรรจุความคิดเห็นและทัศนคติต่างๆ ที่สอดคล้องหรือสนับสนุนความคิดเห็นที่เรามีอยู่แล้ว

1.2 การเลือกให้ความสนใจ

ข้อมูลหรือสารต่างๆ ที่เราได้รับนั้นจะอยู่ในความสนใจของเราในช่วงระยะเวลาสั้นๆ สารใดที่สำคัญและเราให้ความสนใจมาก ก็จะถูกเก็บไว้ในความทรงจำ ซึ่งอาจอยู่ในความทรงจำเพียงชั่วคราว หรือถาวรก็ได้ขึ้นอยู่กับความสำคัญนั้นๆ

บางครั้ง ความต้องการทางร่างกาย ก็อาจเป็นอุปสรรคในการเลือกให้ความสนใจต่อสาร เช่นในวันที่เรายุ่งมากจนกระทั่งไม่มีเวลารับประทานอาหารกลางวันนอกจากกาแฟเพียงถ้วยเดียว เมื่อได้เวลาเลิกงานแล้ว ถ้ายังจะต้องไปเข้าร่วมฟังการสัมมนาซึ่งถึงแม้จะมีหัวข้อเรื่องและผู้อภิปรายที่น่าสนใจสักเพียงไร ถึงเราจะพยายามให้ความสนใจและตั้งใจฟังสักแค่ไหน ความหิวก็ทำให้นึกถึงแต่อาหารมื้อเย็น และอาจฟังการสัมมนานั้นไม่รู้เรื่อง นั่นแสดงว่า ความต้องการทางร่างกาย (ความหิว) เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญที่สุดในสภาวะการณ์เช่นนี้

1.3 การเลือกรับรู้และการเลือกตีความ (selective perception and interpretation)

การเลือกรับรู้และการเลือกตีความหมายของสารตามประสบการณ์ของตน เนื่องจากประสบการณ์เป็นเรื่องเฉพาะตัว และแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้นการรับรู้และการตีความหมายของมนุษย์ต่อสิ่งเดียวกันจึงไม่เหมือนกัน เรามักคิดว่าสิ่งที่เราเห็น เรารับรู้และตีความนั้นถูกต้องและเป็นความจริง เพราะฉะนั้นคนอื่นจะเห็นผิดไปจากนี้ได้อย่างไร ความเข้าใจเช่นนี้จึงก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิดพลาด

1.4 การเลือกจดจำ (selective retention)

มนุษย์เลือกรับและเลือกจดจำสารที่มีเนื้อหาสาระสอดคล้องหรือสนับสนุนความคิดเห็นของตน ทั้งยังสามารถจดจำได้ถูกต้องและแม่นยำกว่าสารที่มีเนื้อหาขัดแย้ง หรือคัดค้านกับทัศนคติที่ตนมีอยู่เดิม ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์เช่นนี้จึงมักเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด และความผิดพลาดในเรื่องข่าวสารอยู่เสมอ

2. ความหมายของคำไม่ตรงกัน (bypassing)

คนส่วนใหญ่เชื่อว่า ความหมายของภาษาอยู่ที่คำ ที่จริงแล้วความหมายของภาษาอยู่ที่ผู้ใช้ ดังนั้นความหมายของภาษาจึงไม่คงที่ เพราะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ ภูมิหลัง อาชีพ การงาน และระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การใช้ภาษาของคนแต่ละคนแตกต่างกัน คำหนึ่งๆ คำจึงมีความหมายได้หลายความหมาย มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้ความหมายของภาษาเปลี่ยนแปลงไป อาทิ

2.1 ความหมายเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

2.2 ความหมายเปลี่ยนแปลงไปตามท้องถิ่น

2.3 ความแตกต่างระหว่างความหมายทั่วไป และความหมายเฉพาะวงการ ซึ่งความหมายเฉพาะวงการ หมายถึง การใช้ภาษาในความหมายพิเศษเฉพาะวิชาชีพบางครั้งเรียกกันว่า ศัพท์เทคนิค ความหมายเหล่านี้ คนทั่วไป ไปมักไม่เข้าใจ อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้เสมอ เมื่อคนที่มีอาชีพเหล่านี้ใช้คำที่มีความหมายเฉพาะอาชีพของตนในการสื่อสารกับคนทั่วไป

3. การไม่เปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (frozen evaluation)

คนส่วนใหญ่เมื่อมีความเชื่ออย่างไร มีความคิดอย่างไรแล้ว มักยึดติดอยู่ในความเชื่อและในความคิดนั้น ยากที่จะยอมเปลี่ยนแปลง การไม่ยอมเปลี่ยนแปลงความรู้สึคนึกคิดเช่นนี้ ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสารเพราะทำให้เรายึดติดกับของเดิม สภาพเดิม ความคิดเดิม และความไม่จริงในขณะที่เราพูดถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วตามสภาพความเป็นจริงของกาลเวลา

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2555) กล่าวถึงสาเหตุที่สำคัญที่ก่อให้เกิดอุปสรรคทางการสื่อสารในองค์กร ดังนี้

3.1 ข้อยกาดในการรับรู้หรือเข้าใจข้อมูลข่าวสารในแต่ละช่วงเวลา คือ การที่มีข้อมูลข่าวสารมากเกินไปทำให้ผู้บริหารหรือพนักงานไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้เพราะไม่ทราบว่าเลือกได้อย่างไร

3.2 อุปสรรคจากโครงสร้างขององค์กรขึ้นอยู่กับความยาวของสายการติดต่อสื่อสารหากผ่านคนกลางหลายคนความเพี้ยนของข่าวสารก็จะมีแนวโน้มที่สูงขึ้น หากท่านสามารถทำให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารสั้นที่สุดหรือสามารถส่งข่าวสารได้โดยตรงจะดีที่สุด

3.3 อุปสรรคเกิดจากการกลั่นกรองข้อมูลของผู้ส่งสารที่ไม่ตรงตามความเป็นจริงคัดลอกเฉพาะข้อมูลที่ตนเองพึงพอใจ

3.4 อุปสรรคเกิดจากลำดับความสำคัญของบุคคลในหน่วยงานซึ่งเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา ซึ่งมักเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่ากับคนที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า

3.5 อุปสรรคเกิดจากระยะเวลาในการให้คำแนะนำการปฏิบัติมีระยะเวลาห่างกันมากซึ่งจะเป็นปัญหาในขั้นการปฏิบัติและเกิดความคลาดเคลื่อนซึ่งจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้

นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลายประการ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น ได้แก่

1. การบิดเบือนการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกคัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ สรุปได้ตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.4 การบิดเบือนในการสื่อสารแต่ละระดับ

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	1. ผู้บังคับบัญชาบังคับบัญชาไม่ยอมให้ สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน 2. ผู้บังคับบัญชาลังเลที่จะส่ง ข่าวร้ายให้ทราบ	1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาใน เรื่องความขัดแย้งภายใน 2. การถ่ายทอดข้อความหลายๆครั้งจน แตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี 2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เกี่ยวกับความล้มเหลว 3. ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ ผู้บังคับบัญชา 4. ระดับต่างๆ ที่เป็นทางผ่านของ การติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับ ระดับบน	1. ความไว้วางใจของผู้ได้บังคับ บัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา 2. ความทะเยอทะยานของ ผู้ได้บังคับบัญชา 3. ความต้องการในเรื่องความปลอดภัย ของผู้ปฏิบัติงาน 4. ระยะห่างไกลของการสื่อสาร 5. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ข่าวลือต่างๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงาน ทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมาก เกินไป ทำให้ไม่มีสิ่งย้อนกลับ 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ ระดับบน
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	ระดับต่างๆ ที่เป็นทางผ่านของ การสื่อสาร	ช่องว่างของการสื่อสาร
5. ทุกระดับ	แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสารเป็น ของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขัน กับหน่วยงานย่อยอื่นๆ	การหมกมุ่นในเรื่องความไม่แน่นอน

ที่มา: นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

2. ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร ภาระในการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณา

ร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร โดยภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ภาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป โดยผู้ปฏิบัติงานถูกตัดออกจากสายใยของการสื่อสารขององค์กร ก่อให้เกิดผลเสีย คือองค์กรสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะนำส่งเข้าการกระทำตอบสนอง และสิ่งย้อนกลับแก่องค์กร รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานที่ถูกละเลยจะตอบสนองความต้องการในเรื่องการสื่อสาร โดยผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารน้อยเกินไปทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนหมดอำนาจที่จะควบคุมกิจกรรมการทำงาน ขาดแรงจูงใจ และเกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน

2.2 ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์กรไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเปิดที่บุคคลสามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างไม่จำกัด ปัญหาเรื่องภาระที่มากเกินไปในการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงเกิดจากจำนวนและความสลับซับซ้อนที่มีมากขึ้นของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ โดยผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารมากเกินไปทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสน ได้รับแรงกดดันอย่างมาก และทำงานผิดพลาดได้

2.3 ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ผลจากการมีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 2.17 รูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์กร

ที่มา: นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

ปัญหาภาระในการสื่อสารนอกจากจะก่อให้เกิดผลเสียในระดับปัจเจกบุคคลแล้วยังก่อให้เกิดผลเสียในระดับองค์กรอีกด้วย ในกรณีที่มีภาระมากเกินไปทำให้การประมวลผลสารสนเทศ (information processing) ขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดคุณภาพของการตัดสินใจ ลดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน การขาดงานเพิ่มขึ้น อัตราการเข้าออกในงานจะสูงขึ้น และลดผลิตภาพขององค์กรโดยรวม

วิโรจน์ โสวัณณะ (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ โดยมีกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้แก่

การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (improving organizational communication) เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี สรุปได้ดังนี้ (วันชัย มีชาติ อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feed back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ two-way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลและข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่า การสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่งๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนด มาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่ง

ให้เสร็จเมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องแยกระหว่างงานประจำกับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (the exception principle and the need to know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (communication etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไปจนความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะเดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามไปด้วย

ดังนั้น พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี” อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้วยแผนงานต่างๆที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมายการสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะ

สามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร หากผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำและไม่สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนำพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลวได้ ไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและผู้บริหารขององค์กรจะใช้กลยุทธ์ใดในการบริหารจัดการก็ตาม ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นยังคงเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีความสำคัญอยู่อย่างไม่เปลี่ยนแปลง (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548)

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารเกิดได้จากหลายปัจจัย ทั้งตัวผู้ส่งสาร ตัวสาร ผู้รับสาร รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งการศึกษาเรื่องการสื่อสารของสภาวิชาชีพเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะกดดันของสถานการณ์และความหลากหลายของข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ในการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยของสภาวิชาชีพ มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย หลายหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับส่งข้อมูล และนำข้อมูลไปดำเนินการต่อ อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารได้ นอกจากนี้ การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ดังนั้น การศึกษาแนวคิดนี้ จึงสามารถอธิบายถึงสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งนำแนวคิดนี้ไปเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเป็นทิศทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของสภาวิชาชีพ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” ผู้ศึกษาได้สำรวจงานวิจัยต่างๆ ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงใช้การศึกษางานวิจัยที่มีบริบทของสถานการณ์คล้ายคลึงกับการศึกษาครั้งนี้ คือ การสื่อสารในสถานการณ์ภาวะวิกฤต ดังนี้

ปรีชาต บุญค้อย (2548) ศึกษาเรื่องการบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณีธรณีพิบัติภัย พบว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการบริหารข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. นโยบายการบริหารข้อมูลข่าวสารยึดถือการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ โดยผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการดำเนินงานด้านต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อกอบกู้ภาพพจน์และชื่อเสียงของประเทศให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด รวมทั้งมีการดำเนินงานบริหารข้อมูลข่าวสารด้านการจัดตั้งศูนย์สื่อสารฉุกเฉินขึ้น

2. เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอเน้นข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้เพื่อเรียกความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวให้กลับคืนมาโดยเร็วที่สุด โดยใช้สื่อทุกสื่อในการนำเสนอข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ สำนักงานสาขาทุกแห่ง สื่อมวลชน ตัวแทนนำเที่ยว นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้อง

ส่วนการบริหารข้อมูลข่าวสารเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นจากธรณีพิบัติภัย พบว่า

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งการบริหารข้อมูลข่าวสาร ออกเป็น 4 ช่วง ช่วงแรกเน้นการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ช่วงที่สองเน้นการชี้แจงข้อเท็จจริง โดยการระบุพื้นที่ท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบ ช่วงที่สามนำเสนอแนวทางการแก้ไข ฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ช่วงสุดท้ายเน้นการช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงานในพื้นที่ประสบภัยว่าต้องมีอาชีพ มีงานถึงจะอยู่ได้ ประเด็นที่สื่อสารออกไปคือช่วยอำนวยความสะดวก เที่ยวอันดามัน

2. ประเด็นข่าวสารที่เผยแพร่ในหน้าหนังสือพิมพ์ ได้แก่ ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว การรายงานสถานการณ์ ความเสียหายต่างๆ มาตรการแก้ไข ช่วยเหลือ ฟื้นฟู และการป้องกันภาพลักษณ์ของคนไทยที่ปรากฏต่อสายตาชาวโลก และกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ประสบภัย ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แจกจ่ายข่าวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นข้างต้นให้กับสื่อมวลชนเป็นระยะๆ โดยสื่อมวลชนมีการนำเสนอแต่ละประเด็นตามลำดับความสำคัญของสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ศิรินทร มหามนตรี (2547) ศึกษาเรื่องแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. กระทรวงสาธารณสุขมีการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคซาร์สที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประเด็นข้อมูลข่าวสาร ใน 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต คือ มีการตรวจพบภาวะการแพร่ระบาดของโรคซาร์สล่วงหน้าจากต่างประเทศ และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันและควบคุมโรคซาร์สล่วงหน้าในประเทศ และช่วงที่ 2 การดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต พบว่ามีการนำแนวคิดการบริหารประเด็นข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ตลอดเวลาที่เกิดภาวะวิกฤตโรคซาร์ส

2. กระทรวงสาธารณสุขมีการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตโรคซาร์สที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตใน 3 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต พบว่ากระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีการจัดทำแผนภาวะวิกฤตเตรียมไว้ล่วงหน้า และเป็นหน่วยงานที่มีการวางระบบการตรวจสอบภาวะการเกิดโรคระบาดเตรียมพร้อมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ช่วงที่ 2 การดำเนินงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต พบว่ากระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต 10 ประการ คือ

1. การดำเนินงานเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
2. การจัดตั้งคณะทำงานภาวะวิกฤต
3. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการโรคซาร์ส
4. การแต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์
5. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร
6. การกำหนดประเด็นเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่
7. การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์
8. การควบคุมแหล่งข่าว
9. การติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชนและการรับรู้ของประชาชน
10. การปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

ช่วงที่ 3 การดำเนินงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง กระทรวงสาธารณสุขได้มีการจัดประชุม สรุปผลการดำเนินงาน สรุปรายงานสถานการณ์ และความก้าวหน้าการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคซาร์ส จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และมีการประกาศปิดศูนย์อย่างเป็นทางการ

3. การวิเคราะห์ประเด็นเนื้อหาการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคซาร์ส จากสื่อหนังสือพิมพ์ พบว่า ในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2546 หนังสือพิมพ์ไทยรัฐและหนังสือพิมพ์มติชน มีการนำเสนอประเด็นข่าวสารเรื่องโรคซาร์ส เรียงตามลำดับจากมากที่สุด คือ 1) ประเด็นการรายงานสถานการณ์โรคซาร์สภายในประเทศไทย 2) ประเด็นการรายงานสถานการณ์โรคซาร์สในต่างประเทศ 3) ประเด็นมาตรการตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด 4) ประเด็นการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคซาร์สและวิธีการป้องกันโรค ในส่วนของทิศทางการนำเสนอข่าวโรคซาร์ส พบว่า มีทิศทางที่เป็นกลางมากที่สุด ส่วนทิศทางที่เป็นบวกและลบมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547) ศึกษาเรื่องการสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข Crisis Communication : Case Study “Compare SARS to Bird Flu of Public Health Ministry” พบว่า

1. กระทรวงสาธารณสุขได้มีการดำเนินงานในการจัดการกับภาวะวิกฤตของการแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนก โดยนำแผนการป้องกันโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ (Emergency Diseases) มาประยุกต์ใช้ แต่โรคไข้หวัดนกได้มีการนำแผนรองรับโรคซาร์สร่วมกับแผนแผนการป้องกันโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำมาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้มีการจัดศูนย์ปฏิบัติการขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสารพร้อมกับกำหนดผู้ให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เป็นไปในทางเดียวกัน พร้อมกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายของการแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกมีความแตกต่างกัน เนื่องจากโรคซาร์สเป็นการแพร่ระบาดจากคนสู่คนแต่ยังไม่มี การแพร่ระบาดในประเทศไทย ส่วนไข้หวัดนกเป็นการแพร่ระบาดจากสัตว์สู่คนและมีการแพร่ระบาดในประเทศไทย

2. กระทรวงสาธารณสุขได้พยายามสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของมาตรการการป้องกันโรค รวมถึงการลดความตื่นตระหนกของประชาชนโดยการให้ข้อเท็จจริงอย่างสม่ำเสมอ และมาตรการดังกล่าวสามารถปฏิบัติให้ประชาชนเห็นว่าทุกมาตรการสามารถนำไปปฏิบัติได้ พร้อมกับใช้บุคคลสำคัญ คือ นายกรัฐมนตรีมาเป็น Presenter เพื่อสร้างความเชื่อมั่น นอกจากนี้ได้ใช้ทุกช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุข ช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกมีความแตกต่างกัน โดยโรคซาร์สกระทรวงสาธารณสุขขาดความรู้เกี่ยวกับโรคเนื่องจากหน่วยงานต่างๆทั่วโลกมีความรู้เรื่องโรคซาร์สจำกัด ทำให้กระทรวงสาธารณสุขจัดทำข้อมูลไม่ชัดเจนในบางประเด็น ส่วนกรณีโรคไข้หวัดนกมี 2 หน่วยงาน คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงสาธารณสุข ทำให้เกิดปัญหาในการประสานข้อมูลการแลกเปลี่ยนข้อมูล

4. สำหรับการรับรู้การดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนก ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจ การเปิดสายด่วนและเว็บไซต์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร และไม่แน่ใจว่าข้อมูลข่าวสารของกระทรวงสาธารณสุขถูกต้องครบถ้วนและตรงไปตรงมา รวมทั้งไม่แน่ใจว่ากระทรวงสาธารณสุขสามารถเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างอิสระโดยไม่มีการแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขมีความรวดเร็ว สม่่าเสมอ สามารถทำความเข้าใจและปรับพฤติกรรมในการป้องกันโรคได้ นอกจากนี้ประชาชนเชื่อถือข้อมูลข่าวสารจากแพทย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด

จากผลการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า กระทรวงสาธารณสุขยังประสบปัญหาในการสื่อสารภาวะวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคซาร์สและโรคไข้หวัดนก ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขควรมีแผนการสื่อสารเมื่อเกิดโรคระบาดพร้อมกับชักซ้อมแผนป้องกันโรคอย่างต่อเนื่อง หากมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง กระทรวงสาธารณสุขควรมีการประสานอย่างใกล้ชิด และเพิ่มช่องทางในการสื่อสารมากขึ้นนอกเหนือจากสื่อมวลชน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข พร้อมกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานทางสื่ออินเทอร์เน็ตให้ประชาชนได้รับรู้มากขึ้น นอกจากนี้เมื่อเกิดโรคระบาดบุคคลสำคัญที่สุดที่จะเป็น Presenter ในการสร้างความเชื่อถือมากที่สุด คือ แพทย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขควรให้แพทย์เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเป็นอันดับแรก

การสื่อสารภาวะวิกฤตนั้น หากมีการวางแผนรองรับและมีการชักซ้อมอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยการให้ข่าวสารต้องเป็นข้อเท็จจริง รวดเร็ว และสม่่าเสมอ ซึ่งจะสามารถลดวิกฤตการณ์ได้

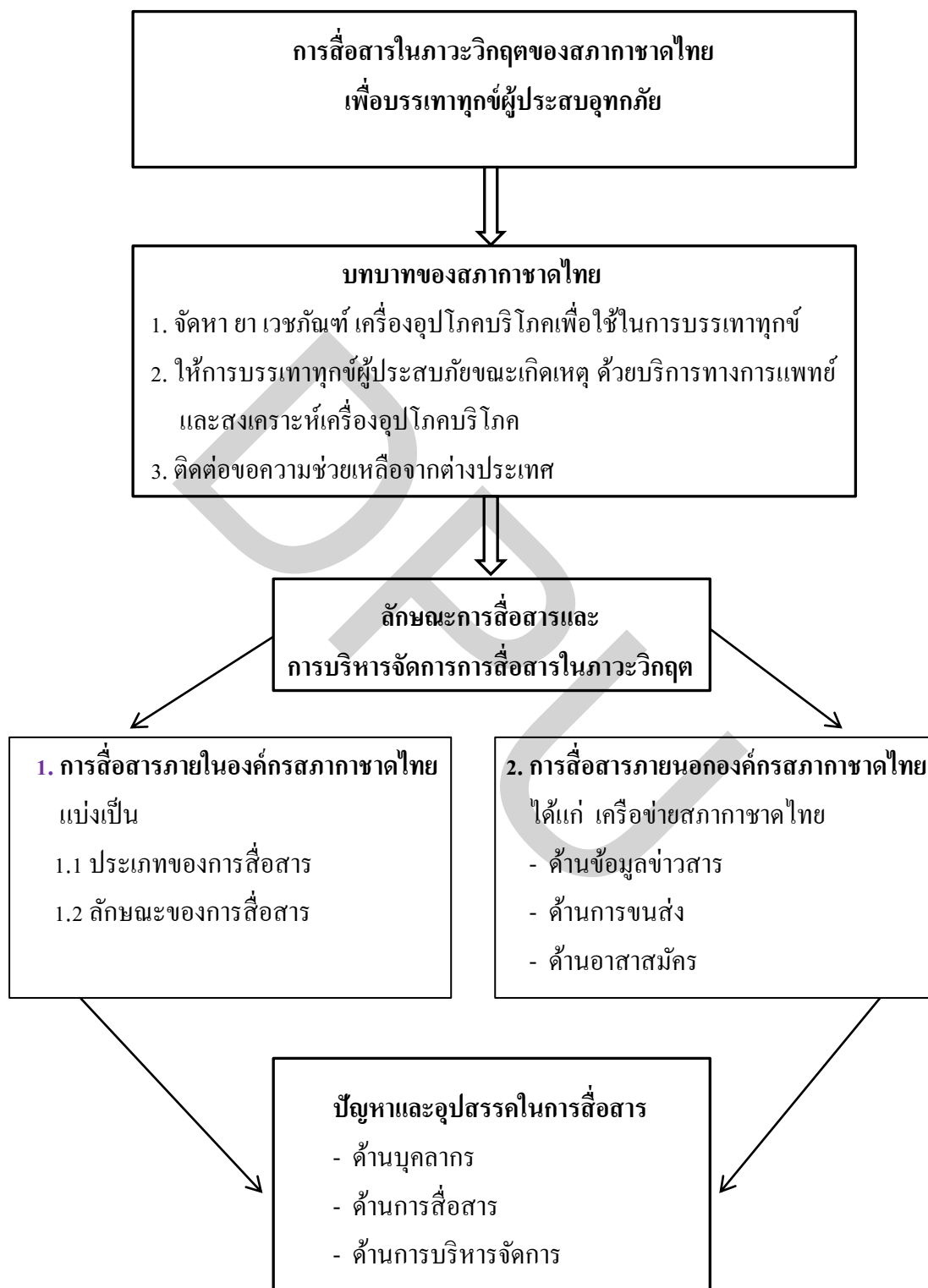
วนิดา ติรภาส (2552) ศึกษาเรื่องการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเพื่อการตั้งรับกับสถานการณ์ระหว่างเกิดเหตุ และเพื่อการฟื้นฟูความเชื่อมั่นและกระตุ้นเศรษฐกิจ ทั้งนี้การบริหารการสื่อสารในการตั้งรับสถานการณ์ท่ามกลางภาวะวิกฤตของกระทรวงการคลัง พบว่ากระทรวงการคลังได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งเป็นคณะกรรมการติดตามเศรษฐกิจในภาวะฉุกเฉินเพื่อดูแลสถานการณ์ พร้อมกับแถลงข่าวรายงานสถานการณ์ของวิกฤต ความเสียหายและผลกระทบที่เกิดจากวิกฤต แนวทางการแก้ไขปัญหาและรองรับความเสียหาย และสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในขณะนั้น เพื่อการตั้งรับสถานการณ์ของผู้ได้รับผลกระทบ โดยผ่านสื่อมวลชนลำดับแรกเพื่อรวดเร็วและเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมาก รวมถึงการใช้เว็บไซต์และอีเมลล์เพื่อการให้ข้อมูลในรายละเอียดในรูปแบบของบทความและข่าวแจก ซึ่งกลุ่มการประชาสัมพันธ์

เป็นผู้ดูแล และเข้าร่วมการบรรยาย สัมมนา และการประชุมเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และต่อมาตรการแก้ไขรองรับ

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ผลการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพเกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่ง รูปแบบและช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

จากแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าภาวะวิกฤต เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การบริหารข้อมูลข่าวสาร และการจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤตขึ้นมา จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการสถานการณ์ในภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความสำคัญของการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และการบัญชาการสถานการณ์ ที่ผู้บัญชาการสั่งการต้องมียอดความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต สามารถวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารเพื่อคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ในช่วงภาวะวิกฤตที่มีการเปลี่ยนแปลงและสับสนของข่าวสารข้อมูลต่างๆ สำหรับใช้ในการตัดสินใจสั่งการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ดังนั้น การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงมีบทบาทและเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้กล่าวถึงและนำมาอ้างอิงข้างต้นเป็นแนวทางสำคัญในการตั้งประเด็นคำถามสัมภาษณ์ รวมทั้งเป็นกรอบในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการศึกษาเรื่องการสื่อสารของสภาวิชาชีพเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ซึ่งจะนำมาสรุปและอภิปรายผลต่อไป

2.9 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2.18 ภาพแสดงกรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีตอบคำถามการวิจัยโดยการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) กับผู้เกี่ยวข้องในการสื่อสารภายใต้สถานการณ์ช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 โดยมีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างภายในองค์กร โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีบทบาทสำคัญตามโครงสร้างของสภาอากาศไทยในการบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ปี พ.ศ. 2554 โดยกลุ่มตัวอย่างภายในองค์กรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 9 คน ดังนี้

1.1 พลโท นายแพทย์อำนาจ บาลี ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ในฐานะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย มีบทบาทสำคัญเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานภายในสภาอากาศไทยที่รับผิดชอบภารกิจหลักด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ และนโยบายการบริหารจัดการอุทกภัยในภาวะวิกฤต ปี พ.ศ. 2554 ระหว่างผู้บริหารระดับสูงของสภาอากาศไทย และระดับสำนักงาน

1.2 นายแพทย์พิชิต ศิริวรรณ รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย มีบทบาทสำคัญในฐานะเลขานุการคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติ

สภาอากาศไทย และประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีผู้แทนจากฝ่าย กลุ่มงานและศูนย์ต่างๆของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และผู้แทนจากสำนักสารนิเทศ และสื่อสารองค์กร สำนักบริหารกิจการเหล่ากาชาด และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสภาอากาศไทย รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้บัญชาการสถานการณ์ และตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในจังหวัดต่างๆ จากข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ การร้องขอในการประชุม ช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554

1.3 นางสาวภาวิณี อยู่ประเสริฐ หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในพื้นที่ 20 จังหวัด ซึ่งจังหวัดที่สภาอากาศไทยให้ความช่วยเหลือในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 เป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย และทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และความต้องการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

1.4 นางคณินิจ จันทรทิน พยาบาล 6 งานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทยในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 นางสาวเน่งน้อย จุไรสง พยาบาล 6 งานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

1.6 นางสาวกฤติสรา ธนเพิ่มพร พยาบาล 6 งานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร

1.7 นายเกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์ หัวหน้างานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานด้านการขนส่ง กับ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ในการจัดรถบรรทุกสิ่งของเพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

1.8 นายบุญคอรีย์ อยู่บำรุง เจ้าหน้าที่พัสดุ ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ในฐานะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับมอบหมายให้ประสานงานกับอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยงานสภาอากาศไทย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของ และการผลิตชุดธารน้ำใจสภาอากาศไทย

1.9 นางสาวกรองทอง เพ็ชรวงษ์ ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร สภาอากาศไทย รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภาอากาศไทย ทำหน้าที่จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภาอากาศไทยแก่สื่อมวลชน ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในฐานะเลขานุการและกรรมการ การประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และประธานามัชพิทักษ์ สภาอากาศไทย เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 โดยทำหน้าที่สรุปประเด็นข้อมูลสถานการณ์ และการร้องขอความช่วยเหลือในจังหวัดต่างๆ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบแก่ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลก่อนการประชุม รวมทั้งสรุปรายงานการประชุมให้ผู้บริหารภายในหน่วยงานสภาอากาศไทยที่เกี่ยวข้องรับทราบมติที่ประชุม

2. กลุ่มตัวอย่างภายนอกองค์กร ได้แก่ องค์กรภาคีเครือข่ายสภาอากาศไทยที่ร่วมปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนสภาอากาศไทย ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างภายนอกองค์กรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 12 คน แบ่งเป็น

2.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมกับสภาอากาศไทย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในขณะเกิดภาวะวิกฤต รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้ความช่วยเหลือของสภาอากาศไทย ให้กลุ่มผู้บริจาคและประชาชนทั่วไปรับทราบ ได้แก่

2.1.1 นางอังคณา พุฒิวิญญู นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี รับผิดชอบการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดนนทบุรี ร่วมกับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย และเป็นจังหวัดที่สภาอากาศไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด อันดับที่ 2 (อันดับที่ 1 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รับผิดชอบโดยส่วนกลาง และไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด)

2.1.2 นางสาวลักษณ สึงห์โตกุล นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี รับผิดชอบการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดปทุมธานี ร่วมกับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย และเป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด อันดับที่ 3

2.1.3 นางอมรรัตน์ มีแดง นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ รับผิดชอบการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดนครสวรรค์ ร่วมกับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย และเป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด อันดับที่ 4

2.1.4 นางวาสนิณี ผิวฟ่อง นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รับผิดชอบการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ร่วมกับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย และเป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด อันดับที่ 5

2.1.5 นางสาวชญญา อภัยจิตต์ ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 ทำหน้าที่หลักในการติดตามและรายงานข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภากาชาดไทย ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554

2.1.6 นายปกรณ์ พงศ์คารา ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz. ทำหน้าที่หลักในการติดตามและรายงานข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภากาชาดไทย ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554

โดยผู้สื่อข่าวทั้งสองท่าน ยังมีบทบาทต่อการประสานงานกับสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารสภากาชาดไทย ในการนำเสนอข่าว และติดตามวาระสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภากาชาดไทย ซึ่งการทำหน้าที่ติดตามข่าวการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตนี้ เป็นหน้าที่ของสื่อมวลชนที่แสดงถึงความสนใจในประเด็นข่าวสารขององค์กรสภากาชาดไทยในขณะนั้น

2.2 ด้านการขนส่ง จำนวน 1 คน ได้แก่ นางสาวเหมือนฝัน เชื้อเอี่ยม เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่หลักในการประสานงานข้อมูลและให้ความร่วมมือกับสภากาชาดไทยด้านการขนส่ง โดยสังกัดหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนรถบรรทุกกระสอบสูง สำหรับขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์จากสภากาชาดไทยไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย วันละ 15-20 คันเป็นประจำทุกวัน ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554

2.3 ด้านอาสาสมัคร จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครของสภากาชาดไทย และมีส่วนร่วมกับสภากาชาดไทยในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของบรรเทาทุกข์ และร่วมปฏิบัติงานในหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ ทั้งส่วนกลางและพื้นที่ประสบภัย โดยเป็นอาสาสมัครประจำของสภากาชาดไทยที่ลงทะเบียนและ

ปฏิบัติงาน จำนวน 10 ครั้งขึ้นไปในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้แก่

2.3.1 นางสาวพริยาภรณ์ แก้วสอาด เป็นอาสาสมัครประจำของสภาอากาศไทย และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค บรรจุสิ่งของในชุดธารน้ำใจฯ ตรวจสอบยอดของกองคลัง ขนย้ายสิ่งของ และขนชุดธารน้ำใจขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบภัย โดยปฏิบัติงานที่สภาอากาศไทย ส่วนกลาง และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยจากสถานีโทรทัศน์ ThaiPBS

2.3.2 นายชูพงษ์ ทรงชัยศิริโชติ เป็นอาสาสมัครประจำของสภาอากาศไทย และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค บรรจุสิ่งของในชุดธารน้ำใจฯ ตรวจสอบยอดของกองคลัง ขนย้ายสิ่งของ และขนชุดธารน้ำใจขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบภัย โดยปฏิบัติงานที่สภาอากาศไทย ส่วนกลาง และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยจาก Facebook ในกลุ่มเพื่อน

2.3.3 นางปภาวรินทร์ เอื้ออารีย์ เป็นอาสาสมัครประจำของสภาอากาศไทย และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค บรรจุสิ่งของในชุดธารน้ำใจฯ ตรวจสอบยอดของกองคลัง ขนย้ายสิ่งของ และขนชุดธารน้ำใจขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบภัย โดยปฏิบัติงานที่สภาอากาศไทย ส่วนกลาง และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยจากเจ้าหน้าที่สภาอากาศไทย

2.3.4 นายศุภชัย คชาชีวะ เป็นอาสาสมัครประจำของสภาอากาศไทย และมีส่วนร่วมกับการเจ้าหน้าที่ในการแจกชุดธารน้ำใจแก่ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดที่สภาอากาศไทยให้ความช่วยเหลือ และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยจากเว็บไซต์สภาอากาศไทย www.redcross.or.th

2.3.5 นายทรงภพ รัตนยุทธ์ เป็นอาสาสมัครประจำของสภาอากาศไทย และมีส่วนร่วมกับการเจ้าหน้าที่ในการแจกชุดธารน้ำใจแก่ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดที่สภาอากาศไทยให้ความช่วยเหลือ และรับทราบข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทยจากบุคคลภายในครอบครัว

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ใช้เป็นแนวทางสนทนาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดยกำหนดกรอบประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้สัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์มีประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่ง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการให้ข้อมูลเพิ่มเติม

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 การสำรวจเอกสาร (Documentary Research)

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร การเก็บข้อมูลจากแหล่งประเภทเอกสาร ได้แก่ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 แผนจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย แผนจัดการภัยพิบัติสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภาอากาศไทย แผนเฉพาะกิจป้องกันและบรรเทาอุทกภัย วาตภัย และดินถล่ม สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และเอกสารข้อมูลสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ประสบอุทกภัยที่มาจากช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร และ Social Media (Facebook และ Twitter) ในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งเอกสารคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเรื่องการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย เอกสารรายงานการประชุมประจำวัน สรุปรายงานการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่เผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกสภาอากาศไทย และเอกสารความร่วมมือของเครือข่ายสภาอากาศไทย โดยกำหนดการสำรวจเอกสาร ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2554

3.3.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เป็นขั้นตอนถัดมาหลังจากที่ผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารแล้ว ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีแนวคำถามหลักที่ตั้งข้อคำถามไว้ล่วงหน้า และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย และผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย ช่วงเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2554 ดังนี้

3.3.2.1 กลุ่มผู้มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย ซึ่งทำหน้าที่บริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี 2554 ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ใน

หน่วยงานของสภาอากาศไทยที่เป็นคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 9 คน (ดูรายชื่อหน้า 110-112)

3.3.2.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่ กลุ่มที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงภาวะวิกฤต ปี 2554 ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร จำนวน 12 คน (ดูรายชื่อหน้า 112-114)

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นแบบรายบุคคล (Face-to-Face) และผ่านทางโทรศัพท์ โดยใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) จำนวน 4 ชุดคำถาม โดยกำหนดประเด็นคำถามเฉพาะที่ต้องการคำตอบไว้จำนวนหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันจะเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างมีอิสระในการให้ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง แสดงความคิดเห็น อธิบายขยายความ หรือย้อนถามคำถามกลับมาได้บ้าง เพื่อให้บรรยากาศการสัมภาษณ์เป็นกันเอง และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อตามบทบาทหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ยึดติดกับเวลาที่ใช้สัมภาษณ์ ดังนี้

แนวคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : บทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ได้แก่

สภาอากาศไทย มีกรอบนโยบายด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต (ขั้นรุนแรง) อย่างไร

สภาอากาศไทย มีการวางแผนการจัดการภัยพิบัติ แผนเผชิญเหตุ หรือแผนตอบสนองต่อภัยพิบัติโดยเฉพาะในภาวะวิกฤตอย่างไร

สภาอากาศไทย มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือ คณะกรรมการที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการภัยพิบัติในระดับความรุนแรงต่างๆ อย่างไร

ในภาวะวิกฤต หน่วยงานใดบ้างภายในสภาอากาศไทย ที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 กำหนดบทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยไว้อย่างไร

บทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ที่มีความรุนแรงและการจัดการของภัย ระดับที่ 4 เป็นอย่างไร

บทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะปกติ และภาวะวิกฤตแตกต่างกันอย่างไร

บทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย มีความแตกต่างกันอย่างไร

สภาอากาศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการจัดหาเวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ สงเคราะห์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร

สภาอากาศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ สงเคราะห์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร

สภาอากาศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรคอย่างไร

สภาอากาศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยการสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภคอย่างไร

สภาอากาศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการอื่นๆตามความจำเป็นของผู้ประสบภัยอย่างไร

สภาอากาศไทยมีการติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภาอากาศและสภาเลี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยหรือไม่ อย่างไร

แนวคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต โดยแบ่งเป็นประเด็นคำถามเป็นการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย และการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ดังนี้

แนวคำถามการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่

หน่วยงานใดในสภาอากาศไทย ที่มีบทบาทหน้าที่หลักด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต

หน่วยงานในสภาอากาศไทย ใช้ระบบสื่อสารใดในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และสั่งการ ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

การสื่อสารของสภาอากาศไทยในภาวะปกติและภาวะวิกฤตแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

การสื่อสารของสภาอากาศไทยในช่วงก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย มีความแตกต่างกันอย่างไร

สภาอากาศไทยมีหน่วยงานหรือทีมงานภาวะวิกฤตใดบ้าง

การสื่อสารภายในองค์กรของสภาอากาศไทย เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีลักษณะเป็นอย่างไร

การสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ หรือแบบไม่เป็นทางการ อย่างไร

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ช่วยให้การติดต่อประสานงานรวดเร็วกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่ อย่างไร

การสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ใช้ลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร และเรื่องใดบ้าง

การสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ใช้ลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบน หรือการรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาหรือไม่ อย่างไร และเรื่องใดบ้าง

การสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ใช้ลักษณะการสื่อสารตามแนวนอน หรือการติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานเดียวกัน ระดับเดียวกันหรือไม่ อย่างไร และเรื่องใดบ้าง

การสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ใช้ลักษณะการสื่อสารแนวทแยง หรือการสื่อสารข้ามฝ่าย ข้ามแผนก ข้ามระดับหรือไม่ อย่างไร และเรื่องใดบ้าง

การสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยของสภาวิชาชีพส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีลักษณะที่แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาวิชาชีพคืออะไร

การบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาวิชาชีพ จำเป็นต้องมีศูนย์ปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน หรือคณะทำงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริหารการสื่อสารขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

สภาวิชาชีพ มีการปรับโครงสร้างการจัดองค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์วิกฤตการณ์อย่างไร

การสื่อสารสั่งการของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย มีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร

การสื่อสารสั่งการของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย มีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร

ลักษณะการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบอุทกภัยมายังสภากาชาดไทยเป็นอย่างไร ผ่านช่องทางการสื่อสารใดบ้าง มากน้อยเพียงใด และมีเกณฑ์การพิจารณาความช่วยเหลืออย่างไร

สภากาชาดไทย มีการบริหารข้อมูลข่าวสารการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร ทั้งข้อมูลสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

สภากาชาดไทย มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร

สภากาชาดไทยมีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยระหว่างหน่วยงานของสภากาชาดไทย ทั้งส่วนกลางและภูมิภาคเรื่องใดบ้าง และมีรูปแบบการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างไร

ในภาวะวิกฤตที่ข้อมูลข่าวสารอาจบิดเบือนไปจากความเป็นจริง สภากาชาดไทยมีการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยให้ตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัยอย่างไร

สภากาชาดไทยมีการกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ทั้งภาวะปกติและภาวะวิกฤตอย่างไร

สภากาชาดไทยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลสถานการณ์ การร้องขอ การติดตามตรวจสอบข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อพิจารณาตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร

สภากาชาดไทยมีบุคลากร ทรัพยากร และเครื่องมือในการบริหารจัดการภัยพิบัติในภาวะวิกฤตเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

สภากาชาดไทยระดมบุคลากร ทรัพยากร และเครื่องมือในการบริหารจัดการภัยพิบัติในภาวะวิกฤตอย่างไร

แนวคำถามการสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย ได้แก่

สภากาชาดไทย มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักที่มีบทบาทในการประสานความร่วมมือเครือข่ายสภากาชาดไทยทั้ง 3 ด้านหรือไม่ อย่างไร

เครือข่ายสภากาชาดไทยใดบ้างที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร

เครือข่ายสภากาชาดไทยใดบ้างที่ให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่ง

เครือข่ายสภากาชาดไทยใดบ้างที่ให้ความช่วยเหลือด้านอาสาสมัคร

สภาอากาศไทยใช้ระบบสื่อสารใดในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับเครือข่าย
สภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

มีการสื่อสารเพื่อประสานความร่วมมือกับเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน ในช่วง
ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย อย่างไร

มีการสื่อสารเพื่อประสานความร่วมมือกับเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน ในภาวะ
ปกติ และภาวะวิกฤตอย่างไร

มีการสื่อสารเพื่อประสานความร่วมมือกับเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน ในการให้
ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร

การติดต่อประสานงาน เพื่อระดมความร่วมมือของเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน
ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย มีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร

เหล่ากาชาดจังหวัด มีลักษณะการสื่อสารเพื่อประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารการร้องขอ
ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจากสภาอากาศไทยอย่างไร

สื่อมวลชน มีลักษณะการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้ความช่วยเหลือผู้
ประสบอุทกภัยจากสภาอากาศไทยอย่างไร

บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารเพื่อให้ความร่วมมือกับสภาอากาศ
ไทย ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการขนส่ง อย่างไร

อาสาสมัคร มีลักษณะการสื่อสารเพื่อให้ความร่วมมือกับสภาอากาศไทย ในการ
ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของบรรเทาทุกข์ และร่วม
ปฏิบัติงานในหน่วยต่างๆ อย่างไร

การร้องขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน ผ่าน
ช่องทางการสื่อสารใดบ้าง มากน้อยเพียงใด

สภาอากาศไทยมีการกำหนดกรอบแนวทาง เกณฑ์ และขั้นตอนในการสื่อสารเพื่อ
ความร่วมมือของเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้านในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยทั้งภาวะปกติ
และภาวะวิกฤตอย่างไร

สภาอากาศไทยมีระบบการจัดเก็บข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลการช่วยเหลือผู้ประสบ
อุทกภัยของเครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน อย่างไร

**แนวคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 : ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการ
สื่อสารของสภาอากาศไทย เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ได้แก่**

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีอะไรบ้าง และแตกต่างจากการ
สื่อสารในภาวะปกติอย่างไร

สภาอากาศไทย มีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารด้านบุคลากรในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยหรือไม่ อย่างไร

เครือข่ายสภาอากาศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัครมี ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารด้านบุคลากรในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยหรือไม่ อย่างไร

สภาอากาศไทย / เครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน มีข้อจำกัดในการรับรู้หรือเข้าใจ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการตัดสินใจที่มีมากเกินไปในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยหรือไม่ อย่างไร

สภาอากาศไทย / เครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน พบปัญหาเกี่ยวกับการบิดเบือน การสื่อสาร หรือการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ อย่างไร

ระบบสื่อสารที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงานในสภาอากาศไทย เป็นอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยหรือไม่ อย่างไร

ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีมากเกินไปในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ส่งผลต่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภาอากาศไทย / เครือข่ายสภาอากาศไทยทั้ง 3 ด้าน หรือไม่ อย่างไร

โครงสร้างองค์กรของสภาอากาศไทยในการบริหารจัดการการสื่อสาร เป็นอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตหรือไม่ อย่างไร

แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของภายในองค์กรสภาอากาศไทย เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

แนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร เพื่อระดมความร่วมมือจากเครือข่ายสภาอากาศไทย ทั้ง 3 ด้าน ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร

ในส่วนของคำถามทั้งหมดนี้ เป็นเพียงแนวทางหรือกรอบในการสัมภาษณ์เท่านั้น เนื่องด้วยการสัมภาษณ์จริง ผู้วิจัยสามารถสอบถามรายละเอียดได้ดีมากยิ่งขึ้น โดยคำถามที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิด ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง หากจบการสัมภาษณ์แล้วยังไม่ได้รายละเอียดครบถ้วน สามารถกลับไปขอสัมภาษณ์อีกครั้งจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้

ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

การเตรียมสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดการสัมภาษณ์ โดยเรียงกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มที่มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย และเจ้าหน้าที่ที่

เกี่ยวข้องเป็นกลุ่มแรก ต่อมาด้วยกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงภาวะวิกฤต ปี 2554 ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร ทั้งนี้จะไม่เรียงลำดับผู้ใดมาก่อนหลัง ขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละบุคคลที่ผู้วิจัยนัดเวลาสัมภาษณ์ได้

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะชี้แจงหัวข้อการสนทนาและบอกวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้จะแจ้งให้ทราบด้วยว่าการดำเนินการขั้นตอนดังกล่าวผู้วิจัยต้องจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์ 2 วิธี ตามความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ คือ การสัมภาษณ์รายบุคคล (Face-to-Face) และผ่านทางโทรศัพท์โดยใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ที่เตรียมไว้เป็นแนวทาง ในการสัมภาษณ์ และป้อนคำถามให้เหมาะสมตามจังหวะการตอบของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนบันทึกข้อมูลและสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเน้นการจดบันทึกเฉพาะใจความสำคัญตามความเป็นจริงที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง และรีบถอดเทปบันทึกเสียงทันทีหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ โดยรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่างๆที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไว้ในแบบบันทึกการสัมภาษณ์

3.3.3 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์และมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆภายในสภาอากาศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมประชุมเป็นประจำทุกวันในช่วงวิกฤตการณ์น้ำท่วม ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งสังเกตไปที่กระบวนการทำงาน ลักษณะการสื่อสาร และการบริหารจัดการการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างในการประชุม และทำการจดบันทึกข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เป็นงานวิจัยที่เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยทั้ง 3 ข้อ คือ

1. ในภาวะวิกฤตของอุทกภัย สภาอากาศไทยมีบทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร
 2. สภาอากาศไทยมีลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร
 3. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้แก่อะไรบ้าง
- จากข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามลำดับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับตอบปัญหานำการวิจัยที่ตั้งไว้ให้ครบทุกข้อ

3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสำรวจเอกสาร หนังสือ และบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2554 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์อุทกภัยในประเทศไทย ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทยในช่วงวิกฤตรุนแรงซึ่งมีการจัดประชุมเป็นประจำทุกวัน ตลอดเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2556 รวมใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

3.6 วิธีการเข้าถึงข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย ซึ่งมีการทำงานและความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างดี โดยเตรียมความพร้อมในการจัดลำดับการเข้าถึงข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 แผนจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย พ.ศ. 2554 แผนจัดการภัยพิบัติสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ พ.ศ. 2554 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทยและคณะทำงานฝ่ายต่างๆ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเล่มนี้

สำหรับเตรียมความพร้อมในการเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำตัวโดยการแสดงบทบาทของนักวิจัย และอธิบายจุดมุ่งหมายในการวิจัย แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และประโยชน์ของการวิจัย รวมทั้งขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูล

3. ผู้วิจัยทำการชี้แจงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และตกลงกับกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลต่างๆ

4. ผู้วิจัยดำเนินการในกระบวนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามข้อตกลงร่วมกัน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยความจริงใจ ใจกว้างใจ และรักษาสัมพันธภาพตลอดระยะเวลาการวิจัย

3.7 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้สัมภาษณ์เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลในประเด็นต่างๆ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะนำมาใช้ประกอบกันในการทบทวนตรวจสอบข้อมูล นอกจากนี้ ความเชื่อถือที่ได้จากข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง และมีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควบคุมสถานการณ์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยการสร้างสัมพันธภาพและความจริงใจ ความใจกว้างใจที่ดีกับกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัย

2. ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียด และขั้นตอนในการวิจัย ทำความเข้าใจร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและสามารถให้ข้อมูลได้ตามความเป็นจริง

3. ผู้วิจัยบันทึกการสังเกตโดยจดจำปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทันที หากเป็นการสัมภาษณ์ที่ได้ขออนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะถอดเทปการสัมภาษณ์อย่างละเอียด ตามความเป็นจริงทันที ซึ่งจะช่วยให้สามารถลำดับประเด็นและเหตุการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

4. ผู้วิจัยให้ความสำคัญเรื่องจริยธรรมในการทำวิจัย และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กรณีกลุ่มตัวอย่างบางท่านไม่สามารถให้บันทึกเทปในบางช่วง บางประเด็นของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะยกเลิกการบันทึกเทปในช่วงนั้นทันที และเริ่มบันทึกเทปอีกครั้งในคำถามถัดไป

5. กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลนั้น มีทั้งกลุ่มที่เป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสภาอากาศไทย ซึ่งรับผิดชอบงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยมาเป็นเวลานาน มีความ

เข้าใจ และมีความเชี่ยวชาญในด้านนี้อย่างมาก และกลุ่มที่เป็นผู้เกี่ยวข้องภายนอกสภาอากาศไทย ที่มีส่วนร่วมอย่างมากในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงภาวะวิกฤต ปี 2554 ทั้งด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร จึงทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม สามารถอธิบาย และเล่ากระบวนการ ขั้นตอนต่างๆของการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้สอดคล้องและเป็นเรื่องเดียวกัน

3.8 การนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลการวิจัย ดังนี้

บทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของสภาอากาศไทย และใช้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของสภาอากาศไทย โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Descriptive) ในการอธิบาย

ส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย และใช้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเครือข่ายสภาอากาศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทยที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงภาวะวิกฤต ปี 2554 ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร รวมทั้งใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการสังเกตกระบวนการทำงาน และลักษณะการสื่อสารในประชุมคณะกรรมการฯแต่ละครั้ง เพื่อนำมาวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร และการบริหารจัดการการสื่อสารของคณะกรรมการฯ ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาอากาศไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทยที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงภาวะวิกฤต ปี 2554 เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ทั้งด้านบุคลากร ด้านการสื่อสาร และด้านการบริหารจัดการ สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทย เพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยการสำรวจเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างที่มีบทบาทหลักภายในองค์กรสภาอากาศไทย และผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการประชุมของคณะทำงานสภาอากาศไทยที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต ในบทนี้ขอนำเสนอผลการศึกษาตามปัญหาคำถามวิจัย ดังนี้

4.1 ในภาวะวิกฤตของอุทกภัย สภาอากาศไทยมีบทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยอย่างไร

4.2 สภาอากาศไทยมีลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตอย่างไร

4.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้แก่อะไรบ้าง

4.1 บทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

4.1.1 บทบาทตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550

สภาอากาศไทย เป็นองค์การสาธารณกุศลที่ได้มุ่งแสวงหากำไร มีภารกิจแก่นหลักด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัยในปัจจุบัน กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศ และสภาอากาศไทยเป็นหน่วยสนับสนุนทั้งระดับจังหวัดและในกรุงเทพมหานคร

“งานของเราไม่ได้เป็นพระเอกโดยตรง นอกจากบางประเทศที่รัฐไม่เข้มแข็ง กษัตริย์ก็ต้องโคดลงไปเป็นพระเอก กษัตริย์ก็เหมือนเป็นตัวช่วยให้งานบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัยบรรลุผลคือไปเติมเต็มให้แก่รัฐนั่นเอง” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

ในพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 มีสาระสำคัญ ได้แก่ แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 ซึ่งกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งสิ้น 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การป้องกันและลดผลกระทบ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเตรียมความพร้อม ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการหลังเกิดภัย

จากการศึกษาพบว่า สภากาชาดไทยใช้กรอบยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3 ของแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสภากาชาดไทยในการเตรียมพร้อมและบริหารจัดการภัยพิบัติ ได้แก่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยและชุมชนเสี่ยงอย่างทันเหตุการณ์และตรงตามความต้องการโดยการมีส่วนร่วมของสังคม ชุมชน และอาสาสมัครสภากาชาดไทย ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม คือ

1. การเตรียมพร้อมองค์กรและกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างรวดเร็วตามเกณฑ์ของสภากาชาดไทย

1.1.1 ผู้ประสบภัยได้รับอาหารและน้ำดื่ม ภายใน 4 ชั่วโมง

1.1.2 เต็นท์บรรเทาทุกข์ของสภากาชาดไทยเริ่มให้บริการ ภายใน 4 ชั่วโมง

1.1.3 ผู้ประสบภัยได้รับชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย ประกอบด้วยเครื่องอุปโภคบริโภค และของจำเป็นในการยังชีพ ภายใน 6 ชั่วโมง (ดูภาคผนวก)

โดยเริ่มนับชั่วโมง จากเวลาที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศเขตภัยพิบัติ และผู้ประสบภัยเริ่มได้รับความช่วยเหลือ

1.2 การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามความต้องการ ตั้งแต่ระยะเกิดภัยจนกระทั่งระยะของการฟื้นฟู โดยการตอบสนองด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยให้ได้ทันเหตุการณ์และตรงตามความต้องการ

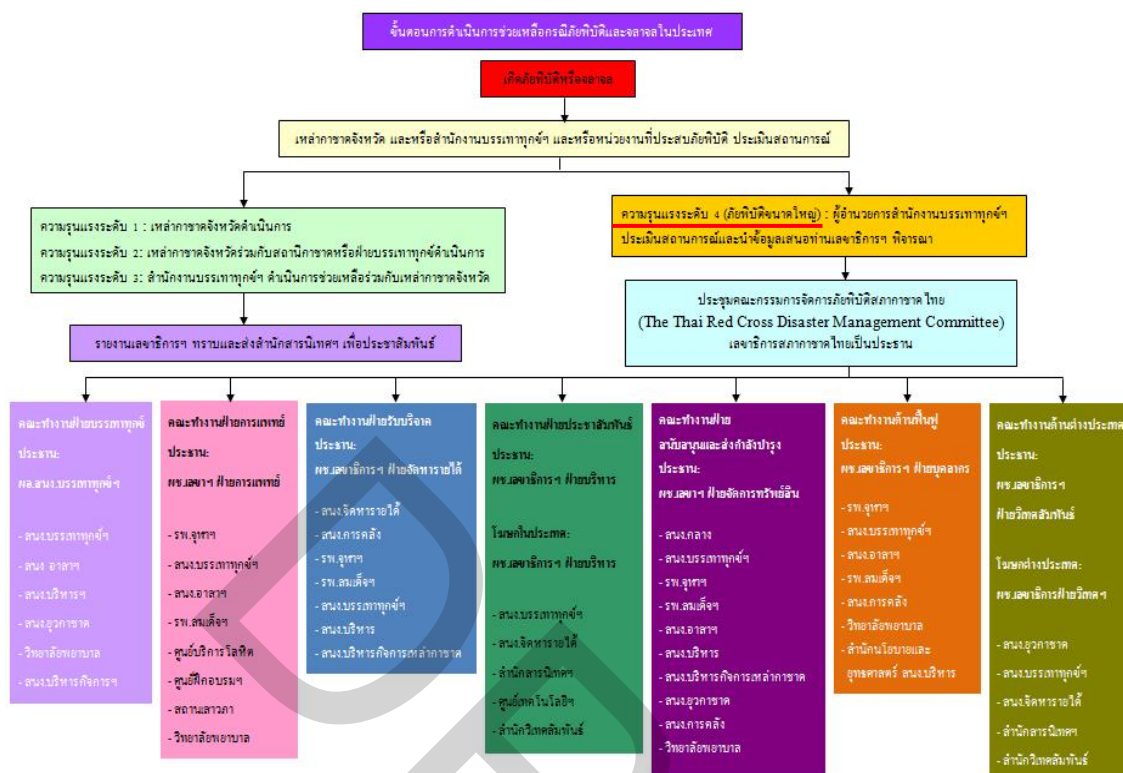
1.3 การเตรียมพร้อมองค์กร ได้แก่ การจัดทำแผนจัดการภัยพิบัติสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ แผนเฉพาะกิจเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติต่างๆ ได้แก่ แผนเฉพาะกิจป้องกันและบรรเทาอุทกภัย วาตภัยและดินถล่ม แผนรับภัยพิบัติจากแผ่นดินไหว แผนการเตรียมความพร้อมการตอบสนองภัยการระบาดของโรคไข้หวัดนก แผนเฉพาะกิจในการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์อัคคีภัยและแผนเฉพาะกิจเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินจากความขัดแย้ง การซ้อมตอบสนองภัยพิบัติด้านการบรรเทาทุกข์ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ การอบรมอาสาสมัครเฉพาะทางด้านการบรรเทาทุกข์ การเตรียมพร้อมด้านคลัง ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านยานพาหนะ ด้านการบริหารจัดการ ฯลฯ รวมทั้งการประสานภาคีเครือข่ายตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย เช่น โครงการน้ำทิพย์ปันน้ำใจให้กาชาด

2. การเตรียมชุมชนเสี่ยงให้พร้อมรับภัยพิบัติต่างๆ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัยและดินถล่ม ธรณีพิบัติภัยสึนามิ อัคคีภัย ภัยหนาว เป็นต้น โดยสนับสนุนให้ชุมชนจัดตั้งคณะกรรมการจัดการด้านภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุเชื่อมโยงกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นๆ โดยมีกิจกรรมต่อเนื่อง เช่น การกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง การปลูกจิตสำนึกด้านการเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ และการจัดทำแผนพับเอกสารเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ

4.1.2 บทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่า นอกจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติแล้ว สภากาชาดไทยได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยทั้งระดับนโยบายและการจัดการ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4 ดังนี้

1. คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เป็นคณะทำงานระดับนโยบาย แบ่งออกเป็น 7 คณะทำงาน ได้แก่ คณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ คณะทำงานฝ่ายการแพทย์ คณะทำงานฝ่ายรับบริจาค คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คณะทำงานฝ่ายสนับสนุนและส่งเสริมบำรุง คณะทำงานด้านต่างประเทศ และคณะทำงานด้านฟื้นฟู โดยมีเลขาธิการสภากาชาดไทย เป็นประธานกรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เป็นกรรมการและเลขานุการ และประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4 เป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติและจลาจลในประเทศไทย ซึ่งแบ่งความรุนแรงตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 4 ตามภาพที่ 4.1 ดังนี้



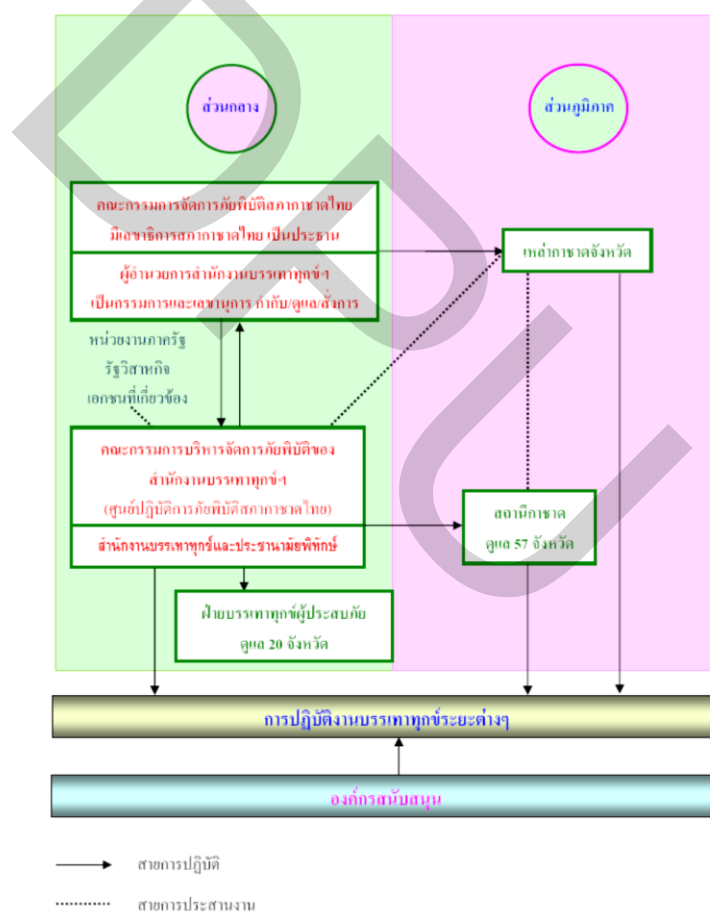
ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินการช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติและจลาจลในประเทศไทย

ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

“ภัยพิบัติระดับ 4 ตัว local หรือ ตัวท้องถิ่นไม่สามารถรับมือได้ ก็เปิดวอร์รูม ว่าสถานการณ์เป็นอย่างไร ให้แต่ละหน่วยงานรายงานสถานการณ์ว่าเป็นอย่างไรบ้าง เตรียมข้าวของพร้อมหรือยัง ซึ่งฐานะที่ผมเป็นเลขานุการของกลุ่มใหญ่ของกาชาด มีหน้าที่ต้องดำเนินการประชุมรายงานสถานการณ์ ว่าต้องการการช่วยเหลืออย่างไร มีหน้าที่หาเงิน ข้าวของไปสนับสนุน” (อานาบาดี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

2. คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นคณะทำงานระดับจัดการ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการในภาวะวิกฤต หรือ วอร์รูม มีคณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่าย กลุ่มงาน และศูนย์ต่างๆของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผู้แทนจากสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ผู้แทนจากสำนักบริหารกิจการเหล่ากาชาด และผู้แทนจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสภากาชาดไทย เข้าร่วมประชุมกันทุกวันในช่วงภาวะวิกฤต เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว และเป็นระบบ ทั้งด้านข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ

การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการแก้ไขปัญหาความคลาดเคลื่อนในการรับทราบข้อมูล และเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ทันสมัย และถูกต้องระหว่างหน่วยงาน มีหน้าที่ 5 ข้อ ได้แก่ รับทราบสถานการณ์ภัยพิบัติ รับทราบการร้องขอความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ภูมิภาค และหน่วยงานอื่น พิจารณาการให้ความช่วยเหลือทั้งปริมาณและลำดับความสำคัญ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและ รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรคต่อผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ โดยมีแนวทางการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยของสภาาชาดไทย ซึ่งแสดงสายการปฏิบัติ และสายการประสานงานของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่เชื่อมโยงกับคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาาชาดไทย ตามภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.2 แสดงแนวทางการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยของสภาาชาดไทย

ที่มา: งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาาชาดไทย

ช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ที่มีระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยสูงสุดระดับ 4 การบริหารจัดการวิกฤตการณ์อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งสิ้น 28 หน่วยงาน ซึ่งสภาอากาศไทยเป็น 1 ใน 28 หน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในขณะเกิดภัย ดังนี้

4.1.2.1 จัดหา ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

ระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัย ระดับที่ 4 ซึ่งเป็นสาธารณภัยขนาดใหญ่ที่มีผลกระทบร้ายแรงยิ่งอย่างสถานการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ถือว่าเป็นภัยพิบัติระดับวิกฤตที่มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก สภาอากาศไทย มีความจำเป็นต้องจัดหา ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอุปโภคบริโภคสำรองคลังสัปดาห์ละประมาณ 4,000 ชุด เพื่อให้เพียงพอความต้องการของผู้ประสบภัยในช่วงภาวะวิกฤต มีการดำเนินการอย่างเร่งด่วนภายใต้ความกดดันและความตึงเครียดของสถานการณ์ เพื่อสนองตอบการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว โดยกำหนดรายละเอียดพื้นที่คลังและการสำรองเครื่องอุปโภค-บริโภคของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 พื้นที่คลังและการสำรองเครื่องอุปโภคบริโภคของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

หน่วยงาน	พื้นที่คลัง (กว้าง x ยาว x สูง)	สำรองเครื่องอุปโภคบริโภค (ชุดธารน้ำใจฯ)
คลังส่วนกลาง	12.5 x 14 x 3 เมตร	อย่างต่ำ 2,000 ชุด (2,000 – 4,000 ชุด)
สถานีอากาศที่ 1 จ.สุรินทร์	8 x 20 x 4 เมตร	2,000 ชุด
สถานีอากาศที่ 2 กรุงเทพฯ	-	-
สถานีอากาศที่ 3 จ.เชียงใหม่	250 ตารางเมตร	1,500 ชุด
สถานีอากาศที่ 4 จ.นครราชสีมา	-	500 ชุด
สถานีอากาศที่ 5 จ.สมุทรปราการ	-	200 ชุด
สถานีอากาศที่ 6 จ.สระแก้ว	-	500 ชุด
สถานีอากาศที่ 7 จ.อุบลราชธานี	7 x 20 x 4 เมตร	1,000 ชุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	พื้นที่คลัง (กว้าง x ยาว x สูง)	สำรองเครื่องอุปโภคบริโภค (ชุดธารน้ำใจฯ)
สถานีกาชาดที่ 8 จ.เพชรบุรี	-	200 ชุด
สถานีกาชาดหัวหินฯ จ.ประจวบคีรีขันธ์	-	500 ชุด
สถานีกาชาดที่ 11 กรุงเทพฯ	-	-
สถานีกาชาดสิรินธร จ.นครศรีธรรมราช	300 ตารางเมตร	2,000 ชุด
- คลังสำรองภูเก็ต	-	600 ชุด (ภูเก็ต 300 ชุด พังงา 300 ชุด)
- คลังสำรองปัตตานี	-	1,000 ชุด (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)
สถานีกาชาดเทพรัตน์ จ.ตาก	12 x 20 x 4 เมตร	2,000 ชุด

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“นโยบายของเราเอื้อให้ทำงานกับผู้ประสบภัยได้เต็มที่ แต่ด้วยศักยภาพเรื่องการจัดของ บางทีมันค่อนข้างที่จะจำกัดอยู่พอสมควร อย่างที่เราหวังไว้ 4,000 – 5,000 ชุด เมื่อเทียบกับผู้ประสบภัยที่เดือดร้อนเป็นล้าน พี่ว่ามันน้อยไป” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

จากการศึกษาพบว่า บทบาทของสภากาชาดไทยในช่วงอุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ด้านการจัดหา ยา เวชภัณฑ์ เครื่องอุปโภคบริโภค และบริการอื่น เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย ดังนี้

1. ด้านการจัดหา ยา เวชภัณฑ์ เครื่องอุปโภคบริโภค : สภากาชาดไทย มีความลำบากอย่างมากในการจัดซื้อสิ่งของเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤต เนื่องจากเป็นสถานการณ์อุทกภัยขั้นรุนแรงที่มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมาก ผู้ประสบภัยมีความต้องการเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อการยังชีพ เกิดการกักตุนสิ่งของเพื่อสำรองใช้ในยามฉุกเฉิน ทำให้เครื่องอุปโภคบริโภคมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด รวมทั้งกลุ่มองค์กรที่เคยเป็นผู้สนับสนุนด้านการจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคให้กับสภากาชาดไทย ได้แก่ ผู้แทนจำหน่ายบริษัท ห้างร้านต่างๆ กลายเป็นผู้ประสบภัยเช่นกัน ทำให้สภากาชาดไทย ไม่สามารถจัดหาเครื่อง

อุปโภคบริโภคได้ตามจำนวน รายการ และระยะเวลาที่ต้องการเหมือนช่วงภาวะปกติ สภาอากาศไทย จำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงาน โดยระดมการจัดซื้อสิ่งของนอกพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นพื้นที่ประสบอุทกภัย และมีการปรับปรุงรายการเครื่องอุปโภคบริโภคบางรายการในชุดธารน้ำใจฯ เพื่อทดแทนสิ่งของที่ขาดไป

“โจทย์หนึ่งคือ Supplier เป็นผู้ประสบภัย เราต้องยอมรับสภาพ ต้องไปหาบริษัทอื่นที่เขาสามารถเอื้อให้เราได้” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

“ข้าวของที่ต้องจัดซื้อก็เป็นปัญหาใหญ่ บางทีซื้อแล้ว จองไว้แล้ว นัดวันไว้ว่าจะมาส่ง พอถึงวันมาไม่ได้โรงงานน้ำท่วม หรือเส้นทางถูกตัดขาด เราก็ต้องปรึกษาหารือแก้ปัญหาทัน อย่างน้ำไม่พอแจกจ่ายก็ไปหาซื้อกันตามต่างจังหวัด ไปกันจนถึงโคราช” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

2. ด้านการจัดหาบริการอื่น : สภาอากาศไทย ให้ความสำคัญในการจัดหาและขยายคลังสัมภาระส่วนกลาง (warehouse) ให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บเครื่องอุปโภคบริโภคจำนวนมากขึ้น เพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ซึ่งคลังสัมภาระส่วนกลาง มีพื้นที่ในการจัดเก็บเครื่องอุปโภคบริโภคที่นำไปบรรจุใส่ถุงชุดธารน้ำใจฯ ได้ 2,000 ชุด แต่ในช่วงภาวะวิกฤตที่ผู้ประสบอุทกภัย มีความต้องการเครื่องอุปโภคบริโภคจำนวนมาก สภาอากาศไทย จำเป็นต้องปรับพื้นที่คลังสัมภาระส่วนกลาง ให้สามารถจัดเก็บชุดธารน้ำใจฯ ได้ 4,000 ชุด โดยขอใช้พื้นที่บางส่วนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในสภาอากาศไทย และการเช่าพื้นที่ที่อิมแพค เมืองทองธานี ซึ่งไม่เป็นพื้นที่น้ำท่วม ทำเป็นคลังสัมภาระอีกแห่ง เพื่อใช้จัดเก็บเครื่องอุปโภคบริโภคได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้

“เรื่องจัดของ ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไปจะเป็นคนที่ดู warehouse ก็คือคลังสัมภาระ โดยปกติสภาอากาศจะสต็อกของแค่ 2,000 ชุดอย่างน้อย แต่เราทำได้สูงสุด คือ 4,000 เพราะฉะนั้นหลังจากที่เราเบิกของไปแจกในที่ต่างๆแล้ว ยังไงก็ต้องเติมให้เต็มคลัง 4,000 ชุดต่อวัน ในช่วงวิกฤต ถ้าไม่วิกฤตก็ประมาณ 2,000 อย่างวิกฤตที่ผ่านมา เราไปเช่าที่อิมแพค เมืองทองธานี เพื่อใช้เป็นที่พักของ เราก็จะมีคลังใหญ่ๆ 2 คลัง คือ ที่กาชาดกับที่อิมแพค ซึ่งอันนี้เป็นวิกฤตจริงๆ” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ถ้ามันท่วมมากขึ้นเรื่อยๆ ท่วมกระทั่งถึงสำนักงานใหญ่ เราจะทำอะไรต่อไปเพื่อให้กิจการของเราดำเนินต่อไปได้ ตอนนั้นเรามีการเอาของไปไว้ warehouse สำรองที่อิมแพค เมืองทองธานี และมีแผนที่จะอพยพไปอยู่ที่ศรีราชาแถวชลบุรี อันนี้ก็เป็นการทำทนายในตอนนี้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

4.1.2.2 ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรค และสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนอุปกรณ์และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย

ผลการศึกษาพบว่า การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุของสภากาชาดไทย ดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งเป็นกรอบแนวทางในการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ/อาสาสมัคร และประชาชน เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยเฉพาะการบริหารจัดการภัยพิบัติจากอุทกภัย เป็นหนึ่งในประเภทภัยที่อยู่ภายใต้สาระสำคัญของแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 ที่กำหนดให้มีหลักปฏิบัติการและหน่วยงานร่วมบูรณาการในการป้องกันและบรรเทาอุทกภัยและดินโคลนถล่มระดับจังหวัดและในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีเกิดสาธารณภัยร้ายแรงอย่างยิ่ง

“เรื่องการช่วยเหลือด้านภัยพิบัติของไทย มีระบบสั่งการของมันอยู่ กฎหมายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระบุไว้อย่างชัดเจนว่าเหตุการณ์ระดับไหน จะมีกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับนั้น เช่น ระดับอำเภอ ก็มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการ ระดับตำบลก็มีนายก อบต.เป็นผู้อำนวยการ ระดับจังหวัดก็มีผู้ว่าฯ ระดับประเทศก็มีนายกรัฐมนตรี เราก็จะต้องเข้าไปอยู่ประสานเข้าไปในระบบให้ได้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

วิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีความรุนแรงระดับ 4 สภากาชาดไทย ถูกกำหนดให้มีบทบาทหน้าที่เป็นหน่วยสนับสนุน ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข สนับสนุนปัจจัยสี่ และดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของสภากาชาดไทย ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างรวดเร็ว โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามเกณฑ์ของสภากาชาดไทย คือ

ผู้ประสบภัยได้รับอาหารและน้ำดื่ม ภายใน 4 ชั่วโมง

เตียงบรรเทาทุกข์ให้บริการภายใน 4 ชั่วโมง

ผู้ประสบภัยได้รับชุดธารน้ำใจฯ ภายใน 6 ชั่วโมง

นอกจากนี้ยังคำนึงถึงระดับความรุนแรงและการจัดการภัยของสภากาชาดไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 คือ ความรุนแรงของภัยพิบัติอยู่ในระดับที่เหล่ากาชาดจังหวัดสามารถรับมือได้ด้วยศักยภาพของเหล่ากาชาด ไม่ต้องร้องขอความช่วยเหลือจากสถานีกาชาดหรือฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

ระดับที่ 2 คือ ความรุนแรงของภัยพิบัติเกินศักยภาพของเหล่ากาชาดจังหวัดต้องร้องขอความช่วยเหลือจากสถานีกาชาดหรือฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยที่เป็นหน่วยสนับสนุนจังหวัดตามการจัดแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบ และสามารถบริหารจัดการภัยพิบัติได้ภายใต้ศักยภาพของสถานีกาชาดหรือฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

ระดับที่ 3 คือ ความรุนแรงของภัยพิบัติเกินศักยภาพของสถานีกาชาด ต้องร้องขอความช่วยเหลือมาที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ส่วนกลาง

ระดับที่ 4 คือ ภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่จะบริหารจัดการภัยพิบัติได้

“ปกติแบ่งภัยเป็น 4 ระดับ ระดับแรก คือ ภัยที่เหล่ากาชาดจังหวัด สามารถดูแลตนเองได้บริหารจัดการได้ ระดับที่ 2 คือ ไม่ไหวแล้วต้องมีสถานีกาชาดเข้าไปช่วย ระดับที่ 3 คือ ต้องให้สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ส่วนกลางเข้าไปช่วย และระดับที่ 4 คือ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ อย่างเดียวก็เอาไม่อยู่ ต้องดึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสภากาชาดไทยมาร่วมกัน” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“เกณฑ์ในการแบ่งแยกการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ถืออยู่ในระดับที่ 4 คือ ไม่สามารถดูแลภายในท้องถิ่นได้ ถือเป็นวิกฤตที่ทางพื้นที่จะถือเป็นโอกาสที่จะขอความช่วยเหลือจากส่วนกลาง” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

จะเห็นได้ว่าช่วงอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ถือว่าเป็นภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงของสถานการณ์และการจัดการระดับที่ 4 ดังนั้น การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุของสภากาชาดไทย จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ โดยฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยและฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ซึ่งมีสถานีกาชาดส่วนภูมิภาครับผิดชอบพื้นที่ประสบอุทกภัยดำเนินการร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัด ภายใต้การกำกับดูแล สั่งการ และบริหารจัดการระดับนโยบายของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย และระดับจัดการของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ โดยมีเครือข่ายสภากาชาดไทยทั้งภาครัฐ เอกชน และอาสาสมัคร เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ดังนี้

1. มอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย ประกอบด้วยข้าวสาร อาหารกระป๋อง ยาชุดสามัญประจำบ้าน ยาทาแก้แมลงกัดแทะ และของจำเป็นในการดำรงชีพ รวมทั้งสิ้น 530 ครั้ง ใน 43 จังหวัด

ได้แก่ จังหวัดน่าน เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ หนองคาย พิษณุโลก แพร่ ตาก สุโขทัย อุบลราชธานี พิจิตร เชียงราย มุกดาหาร นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง พังงา นครนายก ชัยนาท สิงห์บุรี ประจันบุรี อุดรดิตถ์ สตูล จันทบุรี สุพรรณบุรี อุทัยธานี ลพบุรี เพชรบูรณ์ ชัยภูมิ ฉะเชิงเทรา ลำพูน นนทบุรี สระบุรี มหาสารคาม สมุทรปราการ ศรีสะเกษ ชลบุรี ปทุมธานี กรุงเทพมหานคร นวัตกรรม กาลสินธุ์ สุรินทร์ นครปฐม และสมุทรสาคร จำนวน 345,266 ชุด พร้อมน้ำดื่มบริจาคน จำนวน 3,823,356 ขวด

2. ให้บริการอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน รวมทั้งสิ้น 446,210 ชุด โดยจัดตั้งหน่วยครัวเคลื่อนที่สภาาชาดไทยในพื้นที่จังหวัดชัยนาท พระนครศรีอยุธยา สระบุรี และกรุงเทพมหานคร

3. ให้บริการทางการแพทย์โดยหน่วยแพทย์เคลื่อนที่สภาาชาดไทย รวมทั้งสิ้น 26 ครั้ง มีผู้รับบริการ จำนวน 13,393 ราย ในพื้นที่จังหวัดลพบุรี นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม และกรุงเทพมหานคร

4. ให้บริการน้ำดื่มสะอาดโดยหน่วยผลิตน้ำดื่มสภาาชาดไทย รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง ผลิตน้ำดื่มได้ 5,160,000 ลิตร มีผู้รับบริการ จำนวน 258,000 ราย ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ลพบุรี พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร และกรุงเทพมหานคร

5. ให้บริการด้านการอพยพและขนส่งโดยหน่วยเรือท้องแบนสภาาชาดไทย รวมทั้งสิ้น 39 ลำ ในพื้นที่ 13 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุโขทัย อุบลราชธานี นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท ตาก พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สิงห์บุรี ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม และกรุงเทพมหานคร มีผู้รับบริการ จำนวน 78,680 ราย

“ถ้าพูดถึงเรื่องการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย งานหลักๆที่เกี่ยวข้อง เรามีเหล่ากาชาดจังหวัดอยู่ในทุกจังหวัด และมีสถานีกาชาดทั้งหมด 12 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ แต่ละสถานีกาชาดจะมีโซนนิ่งแบ่งกันรับผิดชอบจังหวัดไหนบ้าง และยังมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ส่วนกลาง ซึ่งมีฝ่ายบรรเทาทุกข์ รับผิดชอบอยู่ 20 จังหวัด ที่เหลือก็เป็นสถานีกาชาดรับผิดชอบ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554 ซึ่งดำเนินการจัดประชุมเป็นประจำทุกวัน ณ ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภาาชาดไทย พบว่า นอกเหนือจากรูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้ง 5 ด้านข้างต้นแล้ว สภาาชาดไทย ยังให้ความช่วยเหลือด้วยการให้บริการ Shelter Box หรือ เต็นท์ที่พักชั่วคราว มีบริการส้วมลอยน้ำ ชุดอาหารพร้อมรับประทาน ชุดบรรเทาทุกข์ และมอบเรือบริจาคให้กับผู้ประสบภัย ซึ่งความช่วยเหลือดังกล่าวเป็นรูปแบบการ

ให้ความช่วยเหลือที่เพิ่มขึ้นจากเดิม และปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และความต้องการของผู้ประสบภัยในช่วงนั้น

นอกจากนี้ สภากาชาดไทยยังให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยกลุ่มพิเศษ ซึ่งมีความเปราะบางในการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ กลุ่มมารดาและทารก กลุ่มเด็ก และกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 690 ราย รวมทั้งกลุ่มแรงงานต่างด้าว จำนวน 4,511 ราย และกลุ่มเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย จำนวน 1,006 ราย โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานต่างด้าวจำนวนมากที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือ ตามหลักการกาชาด 7 ประการที่องค์กรกาชาดทั่วโลกยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้แก่ มนุษยธรรม ความไม่ลำเอียง ความเป็นกลาง ความเป็นอิสระ บริการอาสาสมัคร ความเป็นเอกภาพ และความเป็นสากล

พบว่าการเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมของสภากาชาดไทย สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้โดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง และการช่วยเหลือกระทำได้ทั้งในประเทศของตนเองและต่างประเทศ ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐที่มีบทบาทหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย แต่ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยกลุ่มนี้ได้ เนื่องจากติดข้อบังคับแห่งกฎหมายของประเทศ สะท้อนว่าในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทยมีบทบาทหน้าที่ที่สามารถได้ให้ความช่วยเหลือกลุ่มคนที่ภาครัฐไม่ได้นึกถึงและไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบประเด็นที่น่าสนใจในการออกปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยของสภากาชาดไทย ได้แก่ เกณฑ์มาตรฐานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภากาชาดไทย ประกอบด้วย ผู้ประสบภัยได้รับอาหารและน้ำดื่ม ภายใน 4 ชั่วโมง เต็มที่บรรเทาทุกข์ให้บริการภายใน 4 ชั่วโมง และผู้ประสบภัยได้รับชุดธารน้ำใจฯ ภายใน 6 ชั่วโมง ซึ่งเริ่มนับชั่วโมง จากเวลาที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศเขตภัยพิบัติ และผู้ประสบภัยเริ่มได้รับความช่วยเหลือ พบว่าการให้ความช่วยเหลือด้านอาหาร น้ำดื่ม และชุดธารน้ำใจฯ สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ที่สภากาชาดไทยกำหนด แต่การให้ความช่วยเหลือด้านเต็นท์บรรเทาทุกข์ ยังเป็นปัญหาของสภากาชาดไทยในเรื่องจำนวนที่ไม่เพียงพอ ขนาดของเต็นท์ที่เล็กเกินไป และความชัดเจนในการดำเนินการ สะท้อนว่าการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภากาชาดไทยด้านวัสดุอุปกรณ์ในการรับมือภัยพิบัติขั้นรุนแรงยังไม่มีความพร้อมและการบริหารจัดการที่ดี

“อันนี้ เป็นโจทย์ใหญ่ที่พยายามผลักดันให้เกิดขึ้น เราจะต้องมีน้ำ เครื่องอุปโภคบริโภค กางเต็นท์กาชาด ภายใน 4, 4, 6 ชั่วโมง แต่ 4 4 6 ในความหมายก็คือ เมื่อรัฐประกาศให้เป็นพื้นที่ประสบภัย ซึ่งกว่าที่กาชาดจะได้รับเรื่องมันก็ช้า แต่ยึดถือว่าเมื่อมีภัย เราจะพยายามไปให้เร็วที่สุด คิดว่าน่าจะภายใน 4 ชั่วโมง การทำงานเป็น formality เพราะรัฐจะใช้ตัวนี้ในการประเมินงบ

ช่วยเหลือฉุกเฉินของผู้ว่าฯ เพราะฉะนั้น 4 4 6 ไม่มีปัญหา แต่มันจะขาดอันนึง คือ ตัวเดินที่ของ สภากาชาดไทยที่ส่วนกลางยังไม่พร้อม คือที่แจกันขนาด 2x4 เมตร เล็กๆ ความจริงควรจะกางได้ มากๆ ตามจุดต่างๆ อันนี้เป็นสิ่งที่เรายังทำไม่ได้มาก ไม่ได้เต็มที่ ที่ผมทำทนายทำเรื่อง 4 4 6 เพราะ อยากให้มีเดินที่ของกาชาดไปกางเยอะๆ เพราะเป็นการประชาสัมพันธ์ตัวเองด้วย ว่าเราไปทำตรงนี้ มาแล้วนะ จัดว่าเป็นความตั้งใจ เป็นจุดประสงค์หลักกว่ามีความต้องการเดินที่เพิ่ม เพื่อจะให้เกิดตรง นี้ชัดเจนขึ้น” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

4.1.2.3 ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่าง ประเทศหรือสหพันธ์สภากาชาดและสภาเลี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ โดยความเห็นชอบของ รัฐบาล

จากการสำรวจเอกสารในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับ ต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงาน หลักในการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวทางการบริหารจัดการใน ภาวะฉุกเฉิน กำหนดหลักการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัย เรื่องการประสานความช่วยเหลือจาก ต่างประเทศ ทั้งกรณีที่ต้องได้รับความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ให้ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ ประสานไปยังกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อแจ้งให้กระทรวงต่างประเทศ ซึ่งเป็น หน่วยงานหลักในการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศ พิจารณาดำเนินการตามแนวทางที่ กำหนดไว้ 4 กรณี ได้แก่

1. กรณีที่ต่างประเทศเสนอให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศไทย
 2. กรณีที่มีหน่วยงานจากต่างประเทศเดินทางมาให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศไทยโดย ไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
 3. กรณีหน่วยงานต่างประเทศที่มีสำนักงานในประเทศไทยให้ความช่วยเหลือ ทั้ง ทางด้านวิชาการ เทคนิค เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่นๆ
 4. กรณีที่มีชาวต่างประเทศเสียชีวิตจากสาธารณภัยในประเทศไทย
- ซึ่งแต่ละกรณี จำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับ ต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ

สำหรับบทบาทหน้าที่ของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะ วิกฤต ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553–2557 พบว่า สภากาชาดไทย มีบทบาทหน้าที่ในการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศ โดยติดต่อประสานความร่วมมือกับ

สภากาชาดประเทศต่างๆ โดยผ่านองค์กรกาชาด ได้แก่ คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ (International Committee of the Red Cross : ICRC) และสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies : IFRC)

“หลักของกาชาด คือ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้ด้อยโอกาส เป็นหลักของนานาชาติเลย นั่นคือ การบรรเทาทุกข์ ไม่ว่าภัยอะไรทั้งภัยธรรมชาติ หรือภัยจากมนุษย์ เป็นหน้าที่ขององค์กรกาชาดหรือ RED CROSS MOVEMENT ของทั่วโลก” (อานาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

“ถ้าหากจะต้องพึ่งพาต่างประเทศก็เป็นอีกโจทย์ มันแล้วแต่โจทย์ว่าแค่ไหน ซึ่งตรงขอความร่วมมือจากต่างประเทศเราไม่ไปถึงขั้นนั้นอยู่แล้ว แต่เขาเห็นจากสถานการณ์แล้วเขาก็ส่งคนมาช่วยเราเอง” (อานาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

ในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 พบว่าสภากาชาดไทย มีการติดต่อประสานงานความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ในลักษณะองค์กรต่างประเทศประสานมายังสภากาชาดไทย โดยผ่านองค์กรกาชาดมายังสภากาชาดไทย และประสานงานโดยตรงกับสภากาชาดไทย โดยมีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การบริจาคเงิน สิ่งของ รวมทั้งสนับสนุนทางด้านวิชาการ เทคนิค เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้

1. ประสานงานผ่านองค์กรกาชาด

1.1 ไม่มีองค์กรต่างประเทศ ติดต่อประสานงานผ่านทางคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ (International Committee of the Red Cross : ICRC) เนื่องจากบทบาทหน้าที่หลักของคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ คือ ให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยสงครามและความขัดแย้งในระดับระหว่างประเทศและภายในประเทศ ดังนั้น จึงไม่มีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยดังกล่าว

1.2 มีองค์กรต่างประเทศ ติดต่อประสานงานผ่านทางสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ - ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies – South East Asia Regional : IFRC SEA Regional) ได้แก่ สภากาชาดสิงคโปร์ กาชาดอเมริกัน กาชาดแคนาดา กาชาดไต้หวัน กาชาดเยอรมัน กาชาดออสเตรเลีย สำนักงานเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (Australian Agency for International Development : AusAID) คณะกรรมาธิการยุโรปโดยสำนักงานเพื่อความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแห่งสหภาพยุโรป (European Commission - European Community Humanitarian aid Office : ECHO) สำนักงานเพื่อการประสานงานด้านมนุษยธรรมแห่งสหประชาชาติ (United

Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs : UN-OCHA) OXFAM องค์การ
ภาคเอกชนและประชาชนผ่านสำนักงาน IFRC นิวยอร์ก ตามภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 บันทึกข้อตกลงระหว่างสภากาชาดไทยและสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือน
แดงระหว่างประเทศ ในการช่วยเหลือน้ำท่วมประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554

ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

จะเห็นว่าสภากาชาดประเทศต่างๆ ใช้ช่องทางการประสานงานนี้ในการให้ความช่วยเหลือ
ผู้ประสบอุทกภัย เนื่องจากเป็นประเทศสมาชิกของสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดง
ระหว่างประเทศ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักในการประสานงานและรวบรวมสรรพกำลังของประเทศ

สมาชิกในการบรรเทาทุกข์จากภัยพิบัติขั้นรุนแรงที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินในวงกว้าง ซึ่งสภาภาษาชาวไทย เป็นสมาชิกของสหพันธ์สภาภาษาฯ อันดับที่ 27 ดังนั้น สหพันธ์สภาภาษาฯ จึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจากประเทศสมาชิกมายังสภาภาษาชาวไทย นอกจากนี้ องค์กรต่างประเทศที่เป็นภาคีความร่วมมือกับสหพันธ์สภาภาษาฯ ก็ใช้ช่องทางนี้ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยด้วยเช่นกัน

2. ประสานงานโดยตรงกับสภาภาษาชาวไทย พบว่า มีองค์กรต่างประเทศจำนวนมากติดต่อประสานงานโดยตรงกับสภาภาษาชาวไทย ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ได้แก่

2.1 รัฐบาลจากประเทศต่างๆ โดยผ่านทางสถานทูตประจำประเทศไทย อาทิ ประเทศเยอรมนี แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สวิตเซอร์แลนด์ เบลเยียม สาธารณรัฐเช็ก สหรัฐอเมริกา ปากีสถาน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และสิงคโปร์

2.2 องค์กรระหว่างประเทศ อาทิ องค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration : IOM) ข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ (United Nations High Commissioner for Refugees : UNHCR) สหภาพยุโรป (European Union : EU) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (United States Agency for International Development : USAID)

ทั้งนี้ รูปแบบการให้ความช่วยเหลือต่างๆ จากองค์กรกาชาด และองค์กรระหว่างประเทศ ที่ผ่านมายังสภาภาษาชาวไทย จะมีเงื่อนไข และข้อตกลงในการใช้เงินและสิ่งของบริจาค รวมทั้งการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ตามความร่วมมือ และความเห็นชอบระหว่างสภาภาษาชาวไทยและองค์กรต่างประเทศ

“องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้ประสบภัย เช่น IFRC , ICRC และองค์กรเอกชนอื่นๆ ตามประเทศต่างๆ มีอีกจำนวนมาก ทั้งที่อยู่ในสังกัดของ UN และไม่ได้อยู่ในสังกัด อย่าง IOM ที่เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ หรือ ผู้อพยพ หรือจากรัฐบาลของประเทศต่างๆ ก็มีการประสานกับกาชาดอย่างมาก ถ้าพูดถึงเรื่องความช่วยเหลือจากต่างประเทศก็เป็นไปตามบทบาทของสภาภาษาชาวไทยที่อยู่ในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพิบัติแห่งชาติ ข้อ 4 ที่ระบุว่า สภาภาษาชาวไทยมีหน้าที่ในการขอรับความสนับสนุนช่วยเหลือจากต่างประเทศด้วยความยินยอมของรัฐบาล” (พิชิตศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ มีการประสานงานติดต่อกับหน่วยงานต่างประเทศ เช่น IOM ที่เข้ามาช่วยแรงงานต่างด้าว และ IFRC ที่เข้ามาช่วยเรา อย่าง IOM ถ้าเกิดภัยพิบัติอีก เขาก็คงติดต่อเข้ามาอีก เห็นชัดมากขึ้น จากเมื่อก่อนเขาส่งแค่เงินมาให้เรา แต่ตอนนี้เขาจะเข้ามาดู ความต่อเนื่องก็จะ

มากขึ้น” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลไทย รับทราบและเห็นชอบเรื่องความช่วยเหลือจากต่างประเทศ โดยเฉพาะความช่วยเหลือที่ผ่านมาทาง สถานทูตประเทศต่างๆ โดยแสดงออกอย่างชัดเจนว่า ให้สภากาชาดไทยมีบทบาทมากขึ้นในเรื่องนี้ จะเห็นได้จากการที่กระทรวงการต่างประเทศ ออกหนังสือถึงสถานทูตทุกประเทศว่า ประเทศไทย เปิดรับความช่วยเหลือตามช่องทางที่เหมาะสม โดยให้ประเทศต่างๆ ปรึกษาผ่านสภากาชาดไทย

“การเปิดรับความช่วยเหลือจากต่างประเทศเป็นแนวคิดที่ดี และเริ่มเป็นที่นิยมในแวดวง สาขามากขึ้นเรื่อยๆ คือแต่เดิม เมื่อเวลาเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่ในประเทศไทยก็ตาม ทั่วโลกก็ อยากจะไปให้ความช่วยเหลือ เพราะเป็นเรื่องของมนุษยธรรม แต่มักจะติดปัญหา เพราะจะปนกับ เรื่องของการเมือง เรื่องของศักดิ์ศรี เพราะฉะนั้นบางประเทศก็จะใช้วิธีการช่วยเหลือผ่านองค์กร ด้านมนุษยธรรม เพราะไม่เป็นเรื่องของบุญคุณ หรือการเมือง อย่างเรามีสภากาชาด ก็เข้ามา ช่วยเหลือกันทางนี้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่าง บุคคล, 5 มีนาคม 2555)

ดังนั้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบ อุทกภัย สรุปได้ว่า สภากาชาดไทยมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ที่มีรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านรัฐบาล ทำให้ภาครัฐไม่ สามารถแสดงบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากบทบาทของ สภากาชาดไทยที่เป็นองค์กรด้านมนุษยธรรม มีความเป็นอิสระและเป็นกลางในการให้ความ ช่วยเหลือ โดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ทำให้สามารถแสดงบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่

ทั้งนี้ สภากาชาดไทยได้ทำหน้าที่ตามบทบาทที่ถูกกำหนดทั้ง 3 ด้าน แต่ด้วย สถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย ทำให้บทบาทหน้าที่ของสภากาชาดไทยเปลี่ยนแปลงไป ตามสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย เช่น บทบาทด้านการจัดหา ยา เวชภัณฑ์ เครื่อง อุปโภคบริโภคในช่วงที่มีการกักตุนสิ่งของ และผู้แทนจำหน่ายกลายเป็นผู้ประสานงาน ทำให้ สภากาชาดไทยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยระดมการจัดหาสิ่งของนอกพื้นที่ ปรับปรุง รายการสิ่งของเพื่อทดแทนของที่ขาด และขยายคลังสัณหาระหว่างกลางให้มีพื้นที่เก็บสิ่งของมาก ขึ้น โดยบทบาทที่โดดเด่นของสภากาชาดไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ได้แก่ การ ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรกาชาด ซึ่งเป็นที่นิยมในทางสากล โดย องค์กรต่างประเทศมักปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผ่านองค์กรด้านมนุษยธรรม ซึ่งไม่มีเรื่องของ ศักดิ์ศรี บุญคุณ หรือการเมืองเข้ามาปะปน

4.2 ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาเกษตรกรไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

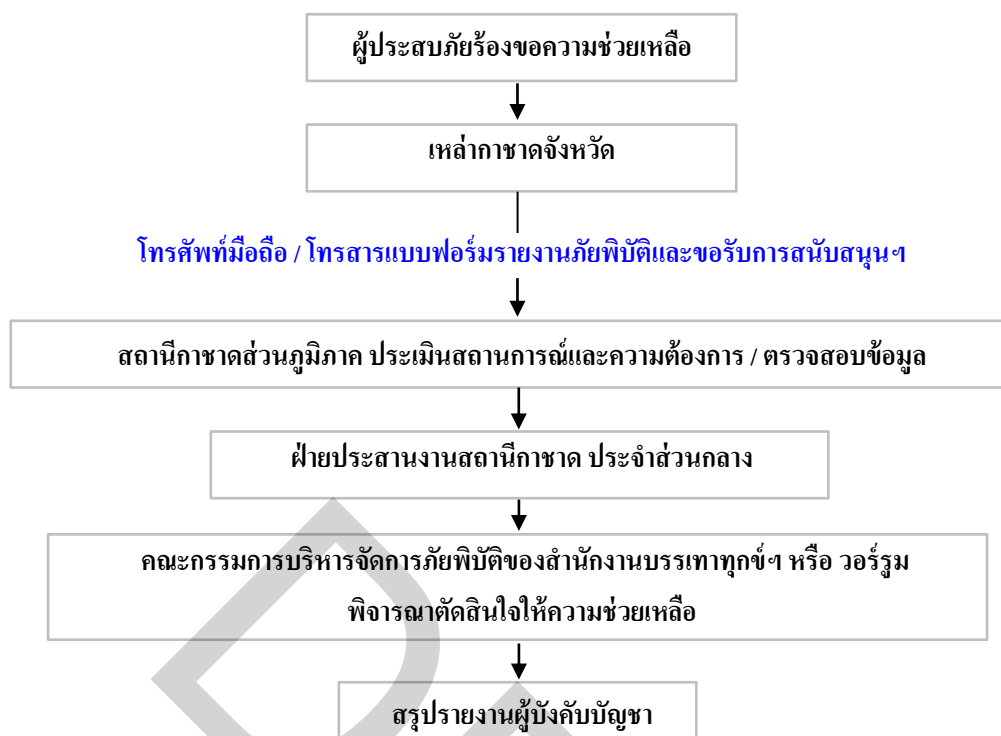
4.2.1 ลักษณะการสื่อสารของสภาเกษตรกรไทย

ช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 พบว่าการสื่อสารของสภาเกษตรกรไทยมีลักษณะการสื่อสารทั้ง 2 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กรสภาเกษตรกรไทย ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติภายในสภาเกษตรกรไทยที่เกี่ยวข้องกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย และการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาเกษตรกรไทย ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างสภาเกษตรกรไทยและเครือข่ายสภาเกษตรกรไทยที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับสภาเกษตรกรไทยด้านข้อมูลข่าวสาร การขนส่ง และอาสาสมัคร

การสื่อสารของสภาเกษตรกรไทย เป็นลักษณะกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสภาเกษตรกรไทย และเครือข่าย เกี่ยวกับสถานการณ์ภัย การร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัย ผ่านช่องทางการสื่อสารของสภาเกษตรกรไทย ได้แก่ การจัดประชุม คำสั่งการปฏิบัติงาน การรายงานทางเอกสาร การใช้โทรศัพท์มือถือ การส่งโทรสาร การส่ง e-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก การใช้วิทยุสื่อสาร และการส่งข้อความผ่าน SMS เพื่อนำข้อมูลข่าวสารมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงภาวะวิกฤต

การร้องขอความช่วยเหลือจากสภาเกษตรกรไทยในช่วงภาวะวิกฤต เป็นลักษณะการร้องขอความช่วยเหลือในกรณีภัยพิบัติที่มีระดับความรุนแรงและการจัดการภัยตามเกณฑ์ของสภาเกษตรกรไทย ระดับที่ 4 ซึ่งเป็นระดับความรุนแรงที่เกินศักยภาพของหน่วยงานส่วนภูมิภาคจะรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือจากสภาเกษตรกรไทยส่วนกลาง โดยผู้ประสบอุทกภัยมีการร้องขอความช่วยเหลือผ่านช่องทางการสื่อสารเพื่อการร้องขอของสภาเกษตรกรไทย ได้แก่

1. ร้องขอผ่านเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งเป็นจังหวัดที่รับผิดชอบโดยฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ที่มีสถานีกาชาดส่วนภูมิภาค 10 แห่ง รับผิดชอบพื้นที่ประสบภัย จำนวน 57 จังหวัด โดยเหล่ากาชาดจังหวัดจะประสานข้อมูลสถานการณ์ภัย และการร้องขอความช่วยเหลือมายังสถานีกาชาดส่วนภูมิภาคที่รับผิดชอบ และสถานีกาชาดส่วนภูมิภาคจะส่งข้อมูลให้ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ประจำส่วนกลาง โดยการประสานแจ้งทางโทรศัพท์มือถือ และส่งแบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนทางโทรสาร เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามช่องทางการร้องขอ ดังนี้



ภาพที่ 4.4 ช่องทางการสื่อสารของสภาอากาศชาติไทย โดยผ่านฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด

ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

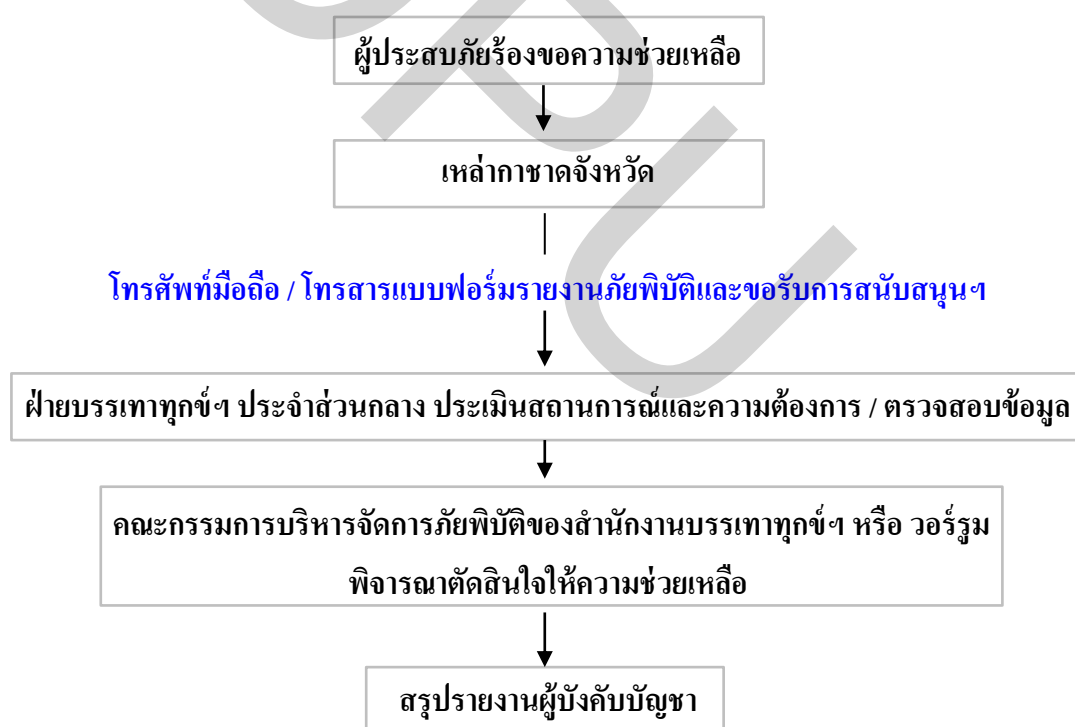
[illegible]

ภาพที่ 4.5 แสดงแบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์

ที่มา: งานวิทยุสื่อสาร ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“เหล่ากาชาดจังหวัดจะ fax แบบฟอร์มการร้องขอมาที่สถานีกาชาดที่รับผิดชอบ สถานี
กาชาดก็ตรวจสอบข้อมูลกลับไปเหล่ากาชาดว่าเป็นพื้นที่ประสบภัยที่ร้องขอมาจำนวนเท่าไร
มีแผนการออกบรรเทาทุกข์เมื่อไหร่ อย่างไร เพราะต้องเก็บข้อมูลนี้มารายงานกับฝ่ายประสานงาน
สถานีกาชาด ซึ่งหัวหน้าฝ่ายก็จะนำข้อมูลตรงนี้มาเสนอในที่ประชุมวอร์รูมเพื่อพิจารณาให้ความ
ช่วยเหลือ” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การ
สื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

2. ร้องขอผ่านเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งเป็นจังหวัดที่รับผิดชอบโดยฝ่ายบรรเทาทุกข์
ผู้ประสบภัย รับผิดชอบพื้นที่ประสบภัย จำนวน 20 จังหวัด โดยเหล่ากาชาดจังหวัดจะประสาน
ข้อมูลสถานการณ์ภัย และการร้องขอความช่วยเหลือมายังฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ประจำส่วนกลาง โดย
การประสานแจ้งทางโทรศัพท์มือถือ และส่งแบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนฯ
ทางโทรสาร เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามช่องทางการร้องขอ ดังนี้



ภาพที่ 4.6 ช่องทางการสื่อสารของสภากาชาดไทย โดยผ่านฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

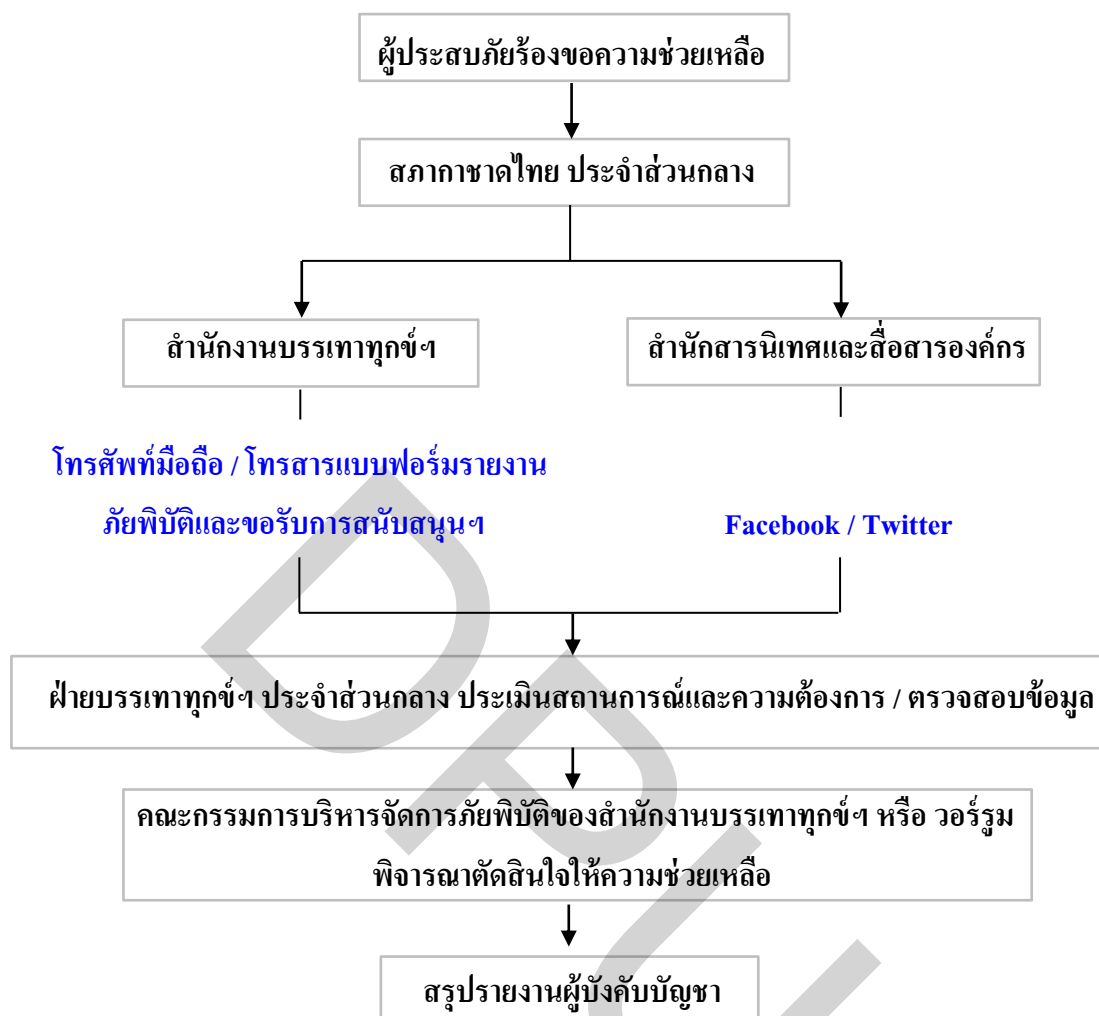
ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

“อีกช่องทาง คือ ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ช่องทางนี้ก็คล้ายๆกัน คือ เหล่ากาชาดจังหวัดส่งเรื่องผ่านทางสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ก็คือ ส่งมาที่ส่วนกลาง ซึ่งข้อมูลจะมารวมกันที่ห้องวิทยุสื่อสารอย่างเอกสารการร้องขอจากเหล่ากาชาดจังหวัดต่างๆ พอไปถึงตรงนั้นฝ่ายก็จะทำหน้าที่ตรวจสอบกลับไปเหล่ากาชาดจังหวัดอีกทีหนึ่งในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือว่าข้อมูลที่ได้ใช่หรือไม่ใช่ ขอเยอะไปไหม เพื่อจะได้กรองข้อมูลมาแล้ว ก่อนนำเข้าวอร์รูมเพื่อที่จะขออนุมัติของตามที่ร้องขอ” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“การ response ในส่วนของเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งตรงนี้เขามีสแปร์ในส่วนของแต่ละกาชาดจังหวัดอยู่แล้ว แต่มันไม่ใช่ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ แต่ว่าเขาจะร้องขอก็ต่อเมื่อมันมากเกิน และพื้นที่นั้นค่อนข้างขาดแคลน เขาก็จะขอของเข้ามา” (แนนน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

3. ร้องขอผ่านสภากาชาดไทย ส่วนกลาง ซึ่งผู้ประสบภัยรายชุมชนหรือรายบุคคล จะประสานแจ้งข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือมายังสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ส่วนกลาง โดยการประสานแจ้งทางโทรศัพท์มือถือ หรือส่งเอกสารการร้องขอความช่วยเหลือมาทางโทรสาร หรือแจ้งทาง facebook และ Twitter ผ่านสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร

จะเห็นได้ว่า ผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่มักใช้ช่องทางการร้องขอความช่วยเหลือผ่านสภากาชาดไทย ส่วนกลาง ในช่วงน้ำท่วมกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งเป็นจังหวัดที่รับผิดชอบโดยฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย และจะนำข้อมูลการร้องขอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามช่องทางการร้องขอ ดังนี้



ภาพที่ 4.7 ช่องทางการสื่อสารของสภากาชาดไทย โดยผ่านสภากาชาดไทย ส่วนกลาง

ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

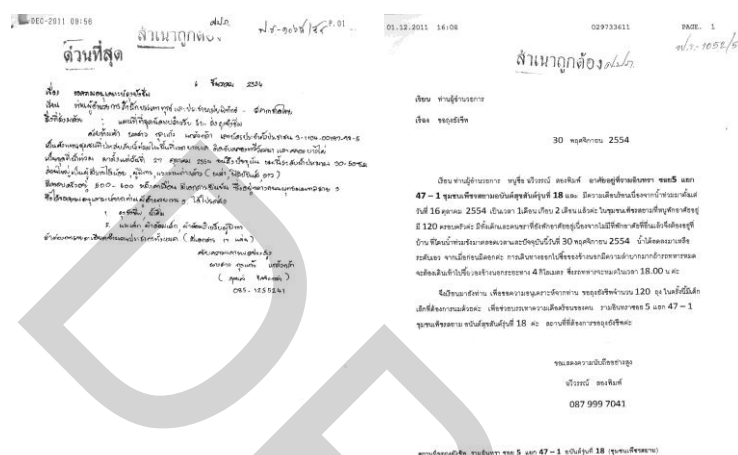
“แต่ก็มีในช่วงปี 2554 ที่น้ำท่วมมาก่อนช่วงวิกฤต ซึ่งเหล่ากาชาดจังหวัดไม่สามารถรับมือได้ เขาก็มีวิธีการที่ direct โดยตรง ก็คือ ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย จะโทรเข้าไปในพื้นที่ประสบภัยที่ได้รับข้อมูลการร้องขอเข้ามา เช่น ได้รับข้อมูลจากทาง Facebook Twitter หรือว่าเป็นหนังสือ fax มาโดยตรงจากผู้ประสบภัย หรือจาก อบต. ยกตัวอย่างที่อ.บางบัวทอง บอกว่าชุมชนของเขามีความเดือดร้อนจะขอของยังชีพ 300 ชุด สำหรับ 300 ครอบครัว เมื่อส่งมาแบบนี้ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ที่ดูแลพื้นที่ของนนทบุรี ก็จะรับข้อมูลตรงนี้มา โดยไม่ผ่านเหล่ากาชาดจังหวัด” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

การร้องขอความช่วยเหลือในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 โดยเฉพาะในพื้นที่ กรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีผู้ประสบภัยจำนวนมาก ทำให้สภากาชาดไทยไม่สามารถให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคลได้ เนื่องจากมีความลำบากในการบริหารจัดการความช่วยเหลือที่ลงไปในแต่ละพื้นที่ที่ร้องขอได้อย่างทั่วถึง สภากาชาดไทย จึงมีนโยบายให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เฉพาะรายชุมชน โดยให้แกนนำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. เทศบาล อำเภอ เขต รวบรวมรายชื่อ และจำนวนลูกบ้าน เพื่อร้องขอเข้ามาทีละียวให้ครบตามจำนวนผู้ประสบภัยในแต่ละชุมชน ซึ่งฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย จะนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือ สำหรับการให้ความช่วยเหลือรายบุคคล สภากาชาดไทย จะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะผู้ประสบภัยที่เดินทางมาที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

“บางครั้งรูปแบบการติดต่อก็มีช่องทางอื่นที่ไม่ใช่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ สภากาชาดไทยอย่างเดียว คือ มาจากประชาชนติดต่อโดยตรงเข้ามา อาจจะเป็นรายบุคคล หรือเป็น คนที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น กรรมการหมู่บ้าน เราก็รับดำเนินการตรวจสอบ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

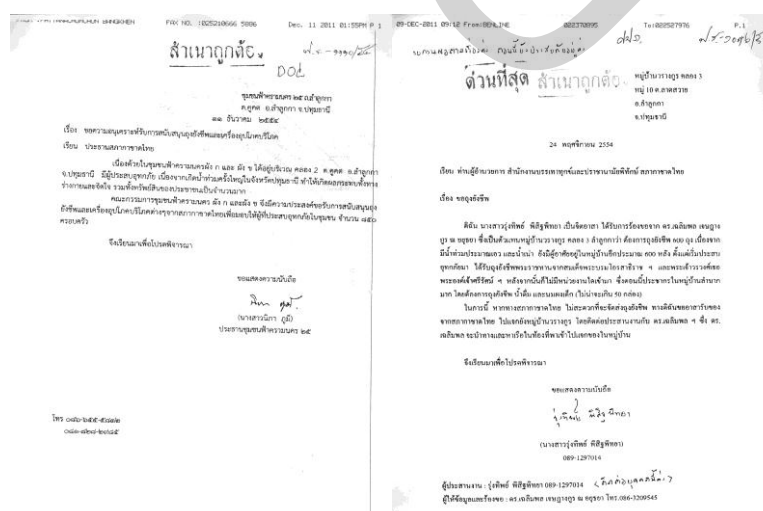
“กรณีที่โทรมาแล้วให้ไปแจกคนๆเดียวแบบนี้เราทำไม่ได้ ก็จะให้ข้อมูลไปว่าเขาต้องไป รวมกันมาเป็นชุมชน ระบุมาเลยว่าในชุมชนมีผู้ประสบภัยกี่ครอบครัว ต้องการอะไรบ้าง เท่าไหร่ ระดับน้ำเป็นอย่างไร มีใครเข้าไปแล้วหรือยัง อยู่พื้นที่ไหน และส่ง fax เข้ามาโดยตรง เมื่อออร์รวม พิจารณาจัดสรรแล้ว ก็เอาไปให้ชุมชนโดยมีคนของเราร่วมไปแจกด้วย และให้คนในชุมชนเป็นคน ดูแลกันเอง แต่การลงพื้นที่ที่จะต้องประสานกับเหล่ากาชาดจังหวัดทุกครั้ง เพราะเขาเป็นเจ้าของ พื้นที่ มีการประสานกันตลอดว่าเราจะไปบรรเทาทุกข์ที่ไหน นายกเหล่ากาชาดฯ จะมาร่วมมัย ถ้าไม่ มากก็ต้องรับทราบข้อมูล เพราะถ้าเราเข้าไปบรรเทาทุกข์ในพื้นที่เลย มันจะขาดความต่อเนื่องหรือ ซ้ำซ้อนได้” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ถ้าวิกฤตระดับ 4 เพิ่งเจอปีแรกตอนน้ำท่วมปี 54 ตอนนั้นตัวชุมชน ผู้นำชุมชน หรือ แม้กระทั่งประชาชนทั่วไป ก่อนข้างจะมีบทบาท feedback กลับมาที่เราเยอะว่าทำไมเค้าไม่ได้รับการช่วยเหลือ คนที่ประสานจริงๆก็ไม่รู้ว่าเป็นใคร อาจจะไม่ใช่ผู้นำชุมชน อาจจะเป็นประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านแค่นั้น ดังนั้น การช่วยเหลือก็ไม่ได้เป็นหลักการว่าต้องประสานคนนี้ คนนี้รู้จักกับ ชาวบ้านแน่นอน ซึ่งมาทางโทรศัพท์บ้าง ทางแฟกซ์บ้างร้องขอเข้ามา ซึ่งเราลงไปประเมินในพื้นที่ จริงไม่ได้” (กฤติสร ชนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)



ภาพที่ 4.8 เอกสารแสดงการร้องขอความช่วยเหลือในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย



ภาพที่ 4.9 เอกสารแสดงการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย



ภาพที่ 4.10 ผู้ประสบอุทกภัยใช้ Facebook ร้องขอความช่วยเหลือมายังสภากาชาดไทย

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย



ภาพที่ 4.11 ผู้ประสบอุทกภัยใช้ Twitter ร้องขอความช่วยเหลือมายังสภากาชาดไทย

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

4.2.1.1 การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ภัยพิบัติ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วง วิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ระหว่างเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน และคณะทำงานด้านการจัดการภัย พิบัติของสภาอากาศไทย โดยมีส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วนงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย

เป็นคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทย ระดับนโยบาย จัดตั้งขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4 เป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงาน ที่เป็นมาตรฐาน และมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ โดยมีเลขาธิการสภาอากาศไทย เป็นประธาน กรรมการ และผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เป็นกรรมการและ เลขานุการ และประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ แบ่งเป็นคณะทำงานฝ่ายต่างๆ จำนวน 7 ชุด

1.1 คณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ ประกอบด้วยผู้บริหารสภาอากาศไทยระดับ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ จำนวน 6 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงาน อาสาอากาศ สำนักงานบริหาร สำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด สำนักงานยุวกาชาด และ วิทยาลัยพยาบาล โดยมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นประธานคณะทำงาน

1.2 คณะทำงานฝ่ายการแพทย์ ประกอบด้วยผู้บริหารสภาอากาศไทยระดับ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สำนักงาน บรรเทาทุกข์ฯ สถานเสาวภา สำนักงานอาสาอากาศ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา วิทยาลัยพยาบาล และศูนย์ฝึกอบรมปฐมพยาบาลและสุขภาพอนามัย โดยมีผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายการแพทย์ เป็นประธานคณะทำงาน

1.3 คณะทำงานฝ่ายรับบริจาค ประกอบด้วยผู้บริหารสภาอากาศไทยระดับ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ จำนวน 7 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานจัดหารายได้ สำนักงานการ คลัง โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สำนักงานบรรเทา ทุกข์ฯ สำนักงานบริหาร และสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด โดยมีผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายจัดหา รายได้ เป็นประธานคณะทำงาน

1.4 คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยผู้บริหารสภาอากาศไทยระดับ ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงานจัดหา รายได้ สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักวิทยุสื่อสารสัมพันธ์ โดย มีผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายบริหาร เป็นประธานคณะทำงาน และโฆษกในประเทศ

2. คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม

เป็นคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย ระดับจัดการ มีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นหน่วยงานหลัก โดยรองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติฯ และมีผู้แทนจากฝ่าย กลุ่มงาน และศูนย์ต่างๆของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผู้แทนจากสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ผู้แทนจากสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด และผู้แทนจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสภากาชาดไทย เข้าร่วมประชุมที่ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทยเป็นประจำทุกวันในช่วงภาวะวิกฤต เพื่อประเมินสถานการณ์ภัยพิบัติ การร้องขอความช่วยเหลือ การพิจารณาสั่งการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคต่อผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

คำสั่งสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และประธานแม่โขง
ที่ ๒๐๓๑ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

ให้ผู้ใช้ชื่อข้างล่างนี้ เป็นกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

๑. พลโท นายแพทย์อำนาจ บาลี	ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ	ที่ปรึกษา
๒. นายแพทย์จิตต์ ศิริวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ	ประธาน
๓. นางพัชร นิธิมงคล	หัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ	กรรมการ
๔. แพทย์หญิงวรางคณา ทองคำใส	หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๕. เมลิสซา กอบชัย ไร่ใหญ่	หัวหน้าฝ่ายอาสาและช่วยเหลือ	กรรมการ
๖. นายภาณุพงศ์ หรือ ปะเนตร	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๗. นางสาวณิชา เลิศสวัสดิ์	ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ	กรรมการ
๘. นางสาวเพียงใจ กรรณเทพ	หัวหน้าหน่วยสื่อสาร ฝ่ายบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๙. นางลลิตา สวัสดิ์	หัวหน้าหน่วยธุรการ ฝ่ายบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๑๐. นางสาวอรสา เพชรคง	หัวหน้าหน่วยสนับสนุนการบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๑๑. นางสาววันเพ็ญ ฐานิสรณ์	หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๑๒. นางสาวกันตนา ไรต์รุ่งเรือง	หัวหน้าหน่วยจัดซื้อ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๑๓. นางสาวสุภา หงษ์ศิริวรรณ	หัวหน้ากองช่างงาน DR	กรรมการ
๑๔. นางวิไลมา สุขศิริมิตร	พยาบาล ๖	กรรมการ
๑๕. นางณัฐวิทย์ พูลอภัย	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ๕ ฝ่ายบรรเทาทุกข์	กรรมการ
๑๖. นายประเสริฐศักดิ์ เตียอภัย	เจ้าหน้าที่วิทยุสื่อสาร ๔ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

พลโท (นายแพทย์อำนาจ บาลี)
ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และประธานแม่โขง
สภากาชาดไทย

ภาพที่ 4.13 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“ปกติถ้าเป็นภัยขนาดเล็กมาก จะดำเนินการไปของมันเอง เช่น เหล่ากาชาดจังหวัดรับผิดชอบไป ก็จบเท่านั้น หรือเหล่าจังหวัดแจ้งกับสถานีกาชาดขอสนับสนุนอะไรก็จัดการกันได้ แต่ถ้ามันใหญ่ขึ้นมา เราก็เปิดวอร์รูมตรงนี้ จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย อย่างน้อยๆก็วันละครั้ง

เป็นการรวมประชุมของทุกหน่วยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งในสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงานอื่นของสภาภาคไทยที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด เป็นต้น เพื่อชี้แจงว่าสถานการณ์เป็นอย่างไร ความช่วยเหลือให้อะไรไปแล้วบ้าง ยังขาดแคลนอะไรอยู่ เราจะทำอะไรต่อไป จะจัดสรรกำลังคนอย่างไร จัดสิ่งของอย่างไร เรื่องของพาหนะ เรื่องรูปแบบความช่วยเหลือด้านชุดยังชีพ หรือจะมีรูปแบบอื่น เช่น หน่วยผลิตน้ำดื่ม หน่วยเรือท้องแบน หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ หรือรูปแบบอื่นๆ ที่เหมาะสมอะไรได้อีกในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

3. เวรบรรเทาสาธารณภัย หรือ เวร 207

เป็นหน่วยเตรียมพร้อมที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เมื่อเกิดภัยจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูล ประเมินสถานการณ์ และประสานความร่วมมือกับบุคคล เหล่ากาชาดจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ หากจำเป็นต้องออกปฏิบัติงานจะแจ้งให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วออกปฏิบัติงานทันที โดยประสานงานการนัดหมายเวลา พร้อมให้ข้อมูลการปฏิบัติงาน รายชื่อผู้ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ แต่ในกรณีที่ต้องออกปฏิบัติงานทันทีในพื้นที่เกิดภัยพิบัติต่างจังหวัด เวรบรรเทาสาธารณภัยจะเป็นผู้ออกปฏิบัติงาน และแจ้งให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วมาปฏิบัติงานแทน ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมพบว่า นอกหัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จะเข้าร่วมประชุมแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ที่เป็นเวรบรรเทาสาธารณภัย จะได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมประชุมด้วย เนื่องจากในช่วงวิกฤต ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ จะมีการตั้งตารางเวรบรรเทาสาธารณภัย เพื่อดูภาพรวมของสถานการณ์ภัยพิบัติทั้งหมด

“เวร 207 จะดูข่าวว่าเกิดภัยที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร พอได้พื้นที่และรู้ว่าเป็นจังหวัดใน ความรับผิดชอบ เราจะติดต่อทางเหล่ากาชาดจังหวัดว่าสถานการณ์เป็นไปตามที่ข่าวเสนอจริงหรือไม่ ถ้าเหล่ากาชาดรู้ข้อมูลก็จะบอกเราว่าเป็นตามนี้จริงหรือไม่จริง แต่ถ้าไม่รู้ข้อมูล เขาจะขอตรวจสอบข้อมูลก่อน มันก็จะ delay ไป เช่น ตรวจสอบไปทาง ปก.หรือหน่วยงานที่ประสานมา ส่วนใหญ่เหล่ากาชาดจะบอกว่ารอรายงานจาก ปก.จังหวัดก่อน ซึ่งบางครั้งจังหวัดก็ไม่ได้แจ้งมา” (กฤติสร ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

4. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Action Team : RAT)

เป็นหน่วยเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการตรวจสอบข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรณีที่สถานการณ์รุนแรงเกินศักยภาพของหน่วยงานส่วนภูมิภาคจะรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารหนึ่งของสภาาชาดไทย ในการตรวจสอบข้อมูลในช่วงภาวะวิกฤต การปฏิบัติงานของหน่วยเคลื่อนที่เร็วจะเป็นลักษณะเข้าไปสำรวจพื้นที่ ประเมินสถานการณ์ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัดในความรับผิดชอบของสถานีกาชาดหรือฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย พร้อมรายงานความเสียหาย และความต้องการในพื้นที่ประสบภัยผ่านหัวหน้าฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด หรือ หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทราบ เพื่อพิจารณาตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

“กรณีที่คิดว่าการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง จะมีการส่งหน่วยเคลื่อนที่เร็วไปประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารอยู่แล้ว ตั้งแต่เหล่ากาชาดจังหวัดก็มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วของเขา มาถึงสถานีกาชาดก็มี ถ้ามาถึงส่วนกลาง เราก็ต้องส่งทีมของเราไปประเมิน พร้อมส่งความช่วยเหลือไปพร้อมกันด้วย หัวใจของมันอยู่ที่การตรวจสอบข้อมูลที่ได้ว่าจริงๆ แล้วภัยมันมีอะไรบ้าง ความเสียหาย หรือต้องการความช่วยเหลืออะไร และสิ่งที่ยังขาดแคลนอยู่คืออะไร ต้องมีการสำรวจอยู่อย่างนี้ตลอดเวลา คือ สำรวจอย่างรวดเร็วและถี่ถ้วนในระยะยาวต่อไป เพราะสถานการณ์มันเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“หลักของการออก RAT คือ ถ้าทราบข้อมูลภัย รายงานข้อมูลให้ผู้บริหาร ภายใน 2 ชั่วโมงต้องออกให้ได้หลังจากได้รับคำสั่งการออกปฏิบัติงาน โดยจะเข้าไปประเมินในพื้นที่ เตรียมของไปประมาณ 10-20 ชุด เพื่อเข้าไปสำรวจ และแจกของให้กลุ่มที่มีความเปราะบางก่อน เช่น คนแก่ หลังจากสำรวจเสร็จจะนำข้อมูลที่ได้มารายงานในวอร์รูม และจัดทำเป็นรายงานเสนอแนะความต้องการในพื้นที่ เช่น ต้องการถุงธารน้ำใจฯ ต้องการน้ำดื่ม ต้องการครัว หรืออื่นๆ เหมือนว่าไปสำรวจด้วยและให้รู้ว่าช่วยอะไรเขาได้ เพื่อเขาจะได้ของตามที่ต้องการ” (แน่งน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

5. หน่วยบรรเทาทุกข์ (Response Team)

เป็นหน่วยเฉพาะกิจที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จัดตั้งขึ้นในช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็นหลัก โดยการมอบชุดธารน้ำใจสภาาชาดไทย ในพื้นที่ประสบอุทกภัยตามการร้องขอ เนื่องจากช่วงอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความต้องการเครื่องอุปโภค บริโภค และน้ำดื่ม เพื่อการยังชีพ

เป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นเวรบรรเทาสาธารณภัย (เวร 207) และเวรหน่วยเคลื่อนที่เร็ว (RAT) จำเป็นต้องปรับบทบาทเป็นหน่วยบรรเทาทุกข์ ที่ออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็นหลัก โดยการแจกของยังชีพ ได้แก่ ชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย ซึ่งประกอบด้วย ข้าวสาร อาหารแห้ง น้ำดื่ม และของจำเป็นในการดำรงชีพ 1 ชุด สำหรับ 1 ครอบครัว (3-4 คน) ยังชีพได้ 3 วัน ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้ประสบอุทกภัยในขณะนั้น

“ส่วนใหญ่ เวร 207 จะไม่ออกไปแจกของ คือ เฉพาะข้อมูลที่สำนักงาน และเจ้าหน้าที่ที่เหลือจะออกบรรเทาทุกข์ แต่พื้นที่น้ำท่วมเยอะ ทำให้อยู่ไม่ได้ แจกไม่ทันก็ต้องออกหน่วยบรรเทาทุกข์กันหมด มีแค่หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ที่อยู่ STANDBY ” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

“สถานการณ์น้ำท่วมปี 54 เราไม่ค่อยได้ใช้ RAT คือทุกที่ท่วมเหมือนกันหมด ความเสียหายเท่ากันหมด ดังนั้นการทำงานจะเป็นหน่วยบรรเทาทุกข์แจกของมากกว่า” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

นอกจากนี้ สภากาชาดไทย ยังมีหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ ที่ให้ช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ประสบอุทกภัยแต่ละพื้นที่ในช่วงภาวะวิกฤต ได้แก่

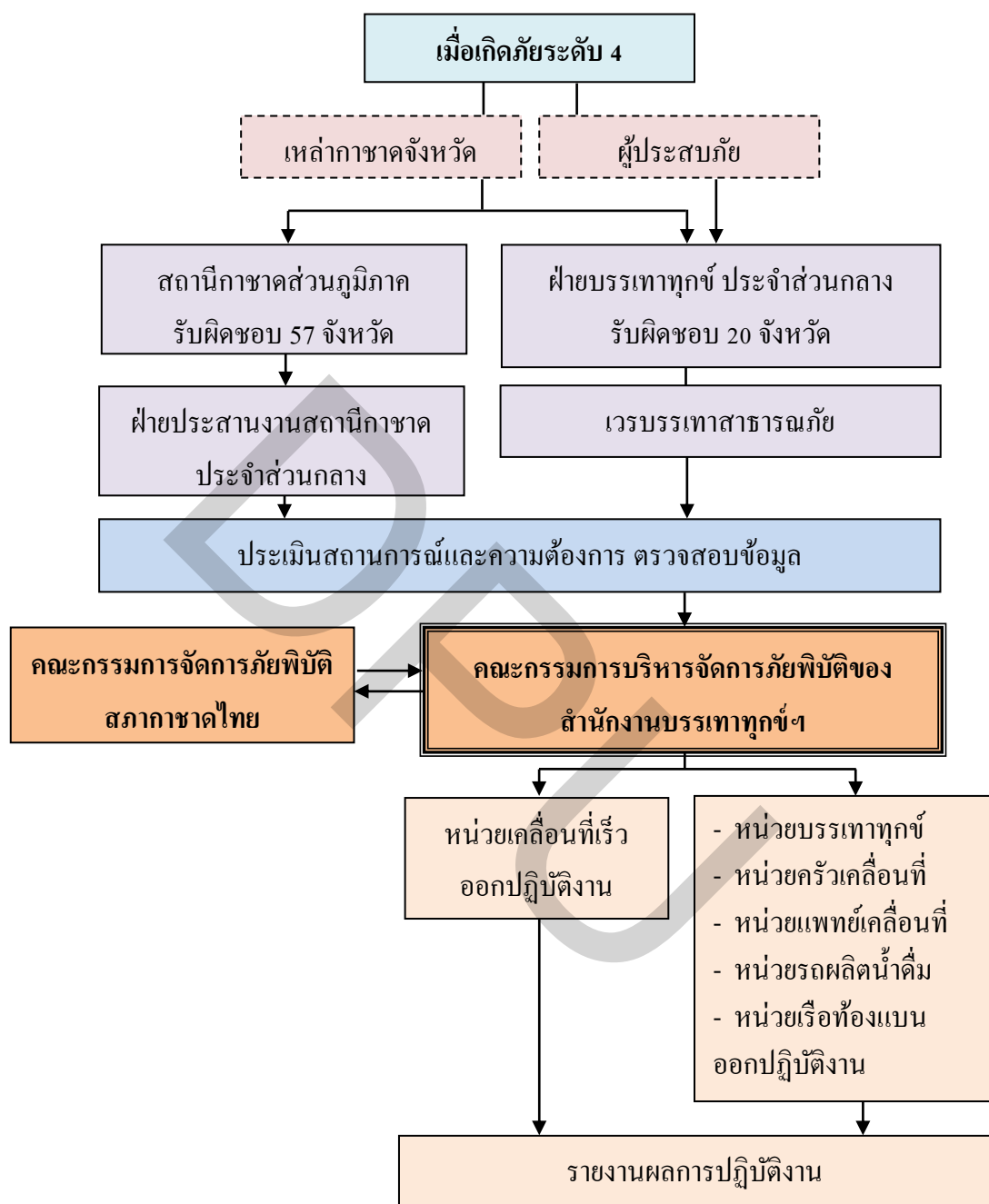
หน่วยครัวเคลื่อนที่ สามารถผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทานได้ 5,000 ชุดต่อวัน รับผิดชอบหลักโดยฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด และฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ให้บริการทางการแพทย์โดยการตรวจรักษาโรคทั่วไปแก่ผู้ป่วยในพื้นที่ประสบภัย รับผิดชอบโดยฝ่ายบริการทางการแพทย์

หน่วยผลิตน้ำดื่ม ให้บริการน้ำดื่มสะอาดแก่ผู้ประสบภัย โดยผลิตได้ 2,000 แกลลอนต่อวัน (แกลลอนขนาด 5 ลิตร) รับผิดชอบหลักโดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป

หน่วยเรือท้องแบน ให้บริการผู้ประสบภัยด้านการอพยพ ขนย้าย และขนส่งในพื้นที่ประสบอุทกภัย รับผิดชอบหลักโดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป

จะเห็นได้ว่า ในช่วงภาวะวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัย ระดับที่ 4 หน่วยงานภายในองค์กรสภากาชาดไทย มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยใช้คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักในการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย และสั่งการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในรูปแบบต่างๆ ตามขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในสภากาชาดไทยในช่วงภาวะวิกฤต ดังนี้



ภาพที่ 4.14 ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในสภากาชาดไทยในช่วงภาวะวิกฤต

ที่มา: ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย มีลักษณะการสื่อสารแบ่งตามประเภทของการสื่อสาร และลักษณะของการสื่อสาร ดังนี้

1. ประเภทของการสื่อสาร

จากการศึกษาข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมพบว่า สภาอากาศไทยมีการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทย ทั้ง 2 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งทำหน้าที่บริหารจัดการการสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในระดับนโยบาย และระดับการจัดการ โดยมีลักษณะการสื่อสารแบ่งตามประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ดังนี้

1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ

ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย แบบเป็นทางการ เป็นการสื่อสารกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย โดยมีระเบียบ ข้อกำหนด และรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจนตามบทบาทหน้าที่งานและสายการบังคับบัญชา ซึ่งสภาอากาศไทย มักใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการในลักษณะการจัดประชุมคณะกรรมการฯ การออกคำสั่งการปฏิบัติงาน และการรายงานสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือตามสายบังคับบัญชาของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังผู้บริหารระดับสูงของสภาอากาศไทย ซึ่งเป็นผู้แทนในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย ดังนี้

1.1.1 การจัดประชุม

พบในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือวอร์รูม ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกวัน เวลา 10.00 น. ในช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554 โดยมีผู้แทนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือ ความต้องการของผู้ประสบภัย และการขอมติที่ประชุมเพื่ออนุมัติดำเนินต่างๆ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อให้คณะกรรมการฯ พิจารณาข้อมูลต่างๆ เพื่อการตัดสินใจอนุมัติ สั่งการ และให้การบรรเทาทุกข์ตามความต้องการของผู้ประสบอุทกภัย

พบว่า การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยตามรูปแบบความช่วยเหลือต่างๆ ของ สภาอากาศไทย จำเป็นต้องมีการออกคำสั่งสภาอากาศไทย หรือคำสั่งสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ตามระเบียบข้อบังคับของสภาอากาศไทยอย่างเป็นทางการในการปฏิบัติให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งครอบคลุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานทั้งหมด จะเห็นได้ว่า การออกคำสั่งการปฏิบัติงานของสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต มักจัดทำย้อนหลังจากที่เจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานแล้ว เนื่องจากความเร่งด่วนของสถานการณ์ ทำให้สภาอากาศไทยอนุมัติให้เจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานก่อนที่จะมีคำสั่งให้ปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม การจัดทำคำสั่งการปฏิบัติงานย้อนหลัง ยังมีความจำเป็นต้องในการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการส่งประกันชีวิตแบบเป็นทางการหลังจากได้ประสานทางวาจาและส่งเอกสารชั่วคราวให้บริษัทไปแล้ว รวมทั้งใช้เป็นเอกสารแนบในการจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงให้กับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในจังหวัดต่างๆ ดังภาพที่ 4.15



ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

1.1.3 การรายงานสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือ

ในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ แต่ละครั้ง จะมีกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่บันทึกการรายงานการประชุม มติที่ประชุม และสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และหน่วยงานภายในสภาาชาดไทยที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการ โดยรายงานผ่านผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นกรรมการและเลขานุการ และประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสภาาชาดไทย เพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสภาาชาดไทย ซึ่งเป็นผู้แทนคณะทำงานฝ่ายต่างๆของคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสภาาชาดไทย โดยแบ่งหัวข้อการรายงาน ได้แก่ สถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และจัดทำเป็นรายงานสรุป ดังภาพที่ 4.16 และ 4.17

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภาาชาดไทย

บันทึกข้อความ

ที่ บพ. ๒๔๐๒ / ๒๕๕๔ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ระหว่างวันที่ ๒๗ มิถุนายน - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ (ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔)

เรียน

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ ขอส่งสรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดต่างๆ ระหว่างวันที่ ๒๗ มิถุนายน - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ (ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔) ตามเอกสารแนบมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

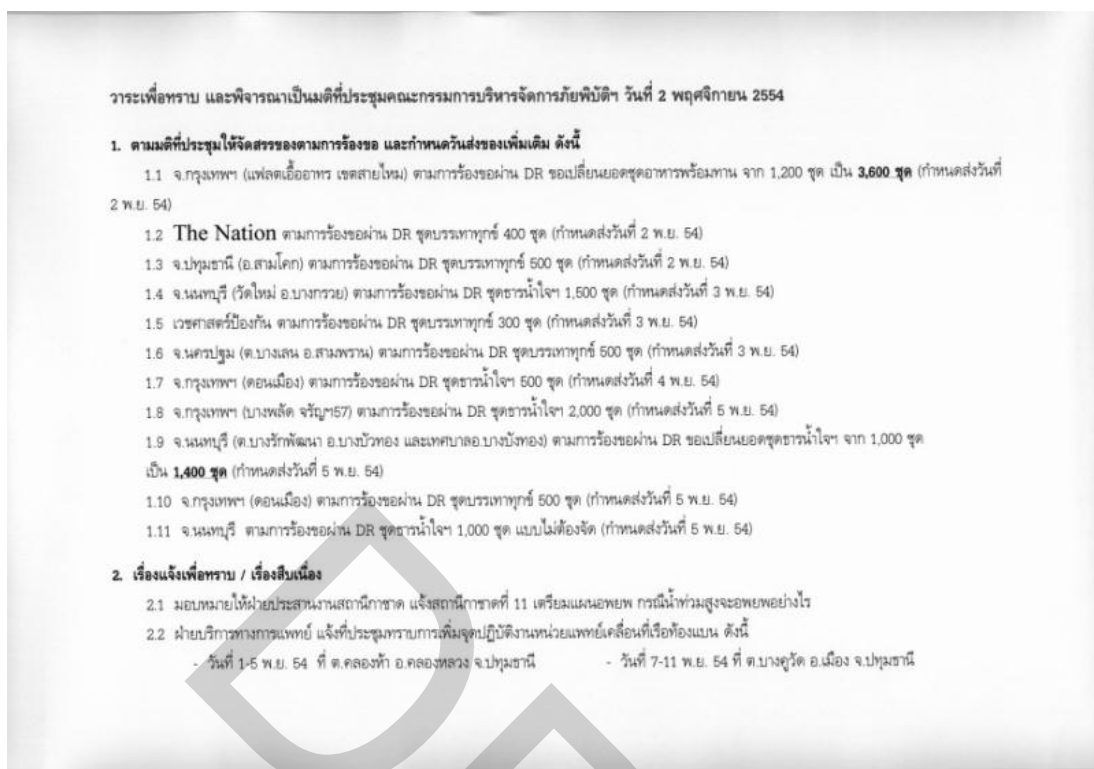
พลโท
(นายแพทย์อำนาจ บาลี)
ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์

เรียน เลขาธิการสภาาชาดไทย
ศาสตราจารย์กิตติคุณ นายแพทย์ศิริชัย ลิมทองกุล ผู้ช่วยเลขาธิการสภาาชาดไทย
ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายบริหาร
รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร

เจริญฤทธิสภาาชาดไทย ๔๖๖-๕
ผู้ช่วยเลขาธิการสภาาชาดไทย ๔๖๖-๕
ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ๒๕๖๖
ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายบุคลากร
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
ผู้ช่วยเลขาธิการสภาาชาดไทย
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ๑๐๐
ผู้อำนวยการสำนักสวนพฤกษศาสตร์และสัตว์สงัด

ภาพที่ 4.16 ใบปะหน้าสรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ถึงผู้บริหารระดับสูง

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภาาชาดไทย



ภาพที่ 4.17 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“มีการทำใบปะหน้าบันทึกข้อความสรุปว่า มีการร้องขอเท่าไร ช่วยเท่าไร รอแจกเท่าไร ซึ่งจะส่งให้ผู้บริหารระดับสูง เช่น ท่านเลขาธิการ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรสภากาชาดไทย แบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ซึ่งไม่เป็นไปตามแบบแผน มาตรฐาน และรูปแบบที่แน่นอน โดยไม่มีระเบียบ ข้อบังคับ และสายการบังคับบัญชาของสภากาชาดไทย เป็นการสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในสภากาชาดไทย มักใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร E-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก วิทยุสื่อสาร และ SMS

“ช่องทางการสื่อสารที่ใช้อยู่หลักๆ ก็มีทางโทรศัพท์ ทาง FAX เพราะมันเป็นหลักฐาน และ e-mail ซึ่งมีความสะดวกในการรับส่ง” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“มีการโทรศัพท์โดยตรง เพื่อเช็คข้อมูลกับหน่วยต่างๆ ในสภาาชาดไทย และในพื้นที่ประสบภัย เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติส่ง RAT TEAM เข้าไปสำรวจพร้อมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ช่องทางการสื่อสารของเรามีทั้งการใช้คุยกันปากต่อปากในการประชุมนอกออร์รวม ใช้ E-mail ระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานภายนอก มีการติดตามข้อมูลจากเว็บไซต์ และแฟกซ์ของปก. และทางวิทยุสื่อสารความถี่เฉพาะของเราก็คือเป็นช่องทางการสื่อสารที่ทำกันเป็นปกติ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“เราใช้การส่ง SMS ให้ผู้บริหารสภาาชาดไทยทราบว่า มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นบ้าง การช่วยเหลือเป็นอย่างไร เพราะบางทีการรายงานเป็นหนังสือมันช้า ถ้าด่วนจริงๆ ก็ต้องใช้โทรศัพท์ หรือการรายงานโดยตรงโดยการเข้าไปพบ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

พบว่าสภาาชาดไทยใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการค่อนข้างมากในช่วงภาวะวิกฤต เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสภาาชาดไทยช่วงนั้น จำเป็นต้องอาศัยความรวดเร็วในการประสานงานและสั่งการ ซึ่งการใช้หนังสือหรือเอกสารทางการที่ผ่านการพิจารณาตามสายบังคับบัญชาช้าเกินไปในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตามการใช้หนังสือหรือเอกสารที่เป็นทางการยังคงจำเป็นสำหรับการทำงานของสภาาชาดไทย เนื่องจากสภาาชาดไทยเป็นองค์กรที่บริหารงานแบบราชการที่มีกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้การสื่อสารภายในสภาาชาดไทย มีลักษณะผสมผสาน คือ มีทั้งลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

“การสื่อสารมันต้องผสมผสานกัน อย่างการโทรศัพท์อย่างเดียวจะได้ข้อมูลที่เป็นปฐมภูมิ และบางครั้งข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลง มันเหมาะกับเรื่องที่ไม่เป็นทางการอย่างเรื่องการประสานงาน การร้องขอ อย่างการร้องขอเข้ามาทาง FAX ก็ยังต้องใช้อยู่ อย่างไรก็ตามมันก็ทั้งไม่ได้เรื่องการออกหนังสือคำสั่งต่างๆ เพราะนำไปประกอบเรื่องการเบิก และการอ้างอิง” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

2. ลักษณะของการสื่อสาร

พบว่าลักษณะการสื่อสารของสภาวิชาชีพในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ที่มีคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภาวิชาชีพ ทั้ง 2 ชุด เป็นคณะกรรมการระดับนโยบาย และคณะกรรมการระดับจัดการ ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงาน และคณะกรรมการ แบ่งตามลักษณะของการสื่อสาร ดังนี้

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง

เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา จากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพที่รับผิดชอบงานนโยบาย ไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่รับผิดชอบระดับจัดการ

ลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง ไม่ปรากฏในการสื่อสารภายในองค์กรสภาวิชาชีพช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสำรวจเอกสารพบว่า ไม่ปรากฏว่ามีการจัดประชุม หรือเอกสารคำสั่งจากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพ ลงมาที่คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ทั้งนี้การบริหารภาวะวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีระดับความรุนแรงและการจัดการภัยสูงสุด จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการตัดสินใจในระดับนโยบายจากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพ ซึ่งถูกกำหนดบทบาทในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับที่ 4 ของสภาวิชาชีพ

“เราก็ได้ปรึกษาคณะกรรมการฯว่า จำเป็นต้องเชิญหรือประชุมกรรมการชุดใหญ่หรือไม่ ความจริงต้องเป็นเลขานุการฯ ชุดใหญ่ที่จะเชิญประชุม ซึ่งก็มีการถามคณะกรรมการฝ่ายบรรเทาทุกข์ที่เป็นคณะกรรมการชุดหนึ่งในชุดใหญ่ ซึ่งบอกว่าสามารถดำเนินการในระดับหน่วยงาน สามารถประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียงได้” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“กรรมการชุดใหญ่ให้นโยบายการช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามนโยบายสภาวิชาชีพ ซึ่งนโยบายก็มีการปฏิบัติตามภารกิจอยู่แล้ว แต่ที่ action จริงๆ คือ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งรับผิดชอบงานนี้โดยตรง ส่วนหน่วยงานอื่นก็เข้ามาช่วย” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“ได้ปรึกษากันถึงความต้องการช่วยเหลือในระดับสูงของทั้ง 7 คณะทำงาน เราประเมินว่าเราสามารถ handle ได้ในระดับเรา โดยใช้ตัวประสานโดยตรงแต่ละหน่วยที่เกี่ยวข้องในคณะทำงาน อันนี้ก็เป็นโจทย์หนึ่งที่ยังไม่ได้ดำเนินการตามบทบาทที่กำหนดไว้” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการบังคับบัญชา จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย

ลักษณะของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบในการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ดังนี้

1. การรายงานทางเอกสาร เกี่ยวกับสถานการณ์และผลการปฏิบัติงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยประจำวัน ซึ่งเป็นข้อสรุปจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังผู้บริหารระดับสูงของสภาอากาศไทย ที่เป็นผู้แทนคณะทำงานฝ่ายต่างๆของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย

“เราทำรายงานขึ้นไปว่าเราทำอะไรบ้าง ทุกท่านไม่เฉพาะแต่คณะกรรมการฯ โดยให้กรรมการเจ้าหน้าที่ทราบด้วย และทางผู้ช่วยเลขาธิการต่างๆ ทราบ ซึ่งกลุ่มนี้ก็เป็นกลุ่มในคณะทำงานชุดใหญ่อยู่แล้ว” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“ช่วงเดือนมิถุนายน กันยายน ธันวาคม 54 ซึ่งกำหนดจัดประชุมกรรมการสภาอากาศไทย ทุก 3 เดือน เราก็รวบรวมเอกสารสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการบอร์ด อันนี้ก็เป็นอันหนึ่งที่เรากำลังอยู่” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

2. การรายงานทางวาจา เกี่ยวกับสถานการณ์และผลการปฏิบัติงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และเชิญเลขาธิการสภาอากาศไทยในฐานะประธานคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทย และผู้แทนพระองค์ไปมอบชุดธารน้ำใจแก่ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ต่างๆ

“จะมีการสื่อสารกับประธานคณะกรรมการฯซึ่งก็คือท่านเลขาธิการ เวลาไปที่ไหน หรือทำอะไร ก็จะเรียนท่านให้ทราบทุกระยะ แม้แต่น้ำท่วมท่านก็ลงมาช่วย ก็จะได้รับทราบจากรองผู้อำนวยการ” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

ทั้งนี้ การประสานงานจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จะเป็นลักษณะการประสานงานโดยตรงกับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการของหน่วยงานที่เป็นคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ภายในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย

“ส่วนใหญ่เราประสานโดยตรงกับหน่วยงานในคณะกรรมการฯ ชุดใหญ่ อย่างสำนักงานยูวอากาศ สำนักงานอาสาอากาศ ก็ประสานในการเข้ามาช่วยบริหารจัดการเรื่อง

อาสาสมัคร อย่างวิทยาลัยพยาบาลก็เข้ามาช่วยเหมือนกัน” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

จะเห็นได้ว่า สภากาชาดไทยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย โดยกำหนดบทบาทในการให้การช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4 เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2554 ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการทำงานคณะกรรมการฯ ชุดนี้ และตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2554 เป็นต้นมาวิกฤตการณ์อุทกภัยก็ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2554 ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สภากาชาดไทยยังมองไม่เห็นถึงบทบาทในการใช้งานคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติระดับนโยบายชุดนี้ ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญของสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้ตามขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน และมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมากขึ้น

2.3 การสื่อสารตามแนวนอน

เป็นการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างบุคลากรในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน เพื่อการตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ลักษณะของการสื่อสารตามแนวนอน พบในการสื่อสารภายในองค์กรสภากาชาดไทย ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์หรือวอร์รูม ที่มีผู้แทนจากฝ่ายกลุ่มงาน และศูนย์ต่างๆของสำนักงานบรรเทาทุกข์ ผู้แทนจากสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด ผู้แทนจากสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร และผู้แทนจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าร่วมประชุมกันเป็นประจำทุกวันในช่วงภาวะวิกฤตน้ำท่วม โดยแต่ละหน่วยงานจะทำหน้าที่รายงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัยที่ติดตามจากเหล่ากาชาดจังหวัด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เว็บไซต์ และสื่อต่างๆ นำเสนอข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือในจังหวัดต่างๆที่ผู้ประสบภัยร้องขอผ่านช่องทางการสื่อสารของสภากาชาดไทย ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร Facebook และ Twitter

การสื่อสารภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ เป็นการสื่อสารตามแนวนอนที่มีลักษณะสื่อสารในระดับเดียวกัน เนื่องจากผู้แทนที่เข้าร่วมประชุมมีบทบาทหน้าที่ในฐานะกรรมการ สามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือแสดงความคิดเห็น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินสถานการณ์เพื่อการตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งการ

ประชุมแต่ละครั้ง กรรมการซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆสามารถแลกเปลี่ยนและรับทราบข้อมูลได้อย่างชัดเจน ทั้งถึง ตรงกัน และช่วยลดเวลาในการสื่อสารตามสายงานของสภาวิชาชีพ

“ในคณะกรรมการฯ จะมีเจ้าหน้าที่จากทุกฝ่ายเข้าไป โดยเฉพาะของฝ่ายบรรเทาทุกข์จะวางแผนการจัดการ ดูแลเรื่องสิ่งของ ยานพาหนะ จะมีรองผู้อำนวยการฯ เป็นผู้กำกับดูแลทั้งหมดว่า ควรจะจัดการอย่างไร อย่างไรจังหวัดนี้ ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ มีข้อมูลว่าต้องการเท่าไร ก็จะส่งไปที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในวอร์รูม เช่น ฝ่ายพัสดุฯเพื่อจัดของ งานยานพาหนะเพื่อจัดรถ ซึ่งรับรู้ข้อมูลไปพร้อมๆกัน” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ช่วงปี 54 ถือว่าเป็นการจัดการที่ค่อนข้างเร็วใช้ได้ เพราะว่าการสื่อสารด้วยวอร์รูมนี้แหละ เพราะว่าทุกคนนั่งฟังพร้อมกัน” (คณินิจ จันทรินทร์, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“การมีวอร์รูม ทำให้เราทำงานในแนวทางอันเดียว ไม่สะเปะสะปะ คือ ข้อมูลหรือมติจากวอร์รูม ทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันทั้งสำนักงาน เนื่องจากการอนุมัติเรื่องต่างๆผ่านวอร์รูมตลอด ทุกคนจะรู้ flow นี้ ถ้ามีเรื่องเข้ามาเราจะต้องเอาเข้าวอร์รูมก่อน หรือมีอะไรขัดข้องในช่วงเวลานั้นก็จะขออนุมัติในวอร์รูม” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“ข้อมูลที่ได้จากการประชุมวอร์รูม สำนักสารนิเทศฯ จะย่อให้เป็นข้อมูลที่ใช้นำเสนอใน Social Media และประกอบกับการเขียนข่าวทุกครั้ง และจะใช้ข้อมูลตรงนี้เป็นตัวอ้างอิง ซึ่งเป็นการรับข้อมูลจากที่ประชุมโดยตรง ไม่ต้องประสานขอข้อมูลตามสายงานของหน่วยงาน” (กรทอง เพ็ชรวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

2.4 การสื่อสารแนวทแยง

เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชาของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ในลักษณะข้ามกลุ่มงาน ข้ามระดับ ข้ามฝ่าย ระหว่างฝ่ายที่ให้คำแนะนำ กับฝ่ายที่ปฏิบัติตามคำแนะนำ โดยไม่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ลักษณะของการสื่อสารแนวทแยง พบในการสื่อสารภายในองค์กรสภาวิชาชีพ ในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายหลังการประชุม

คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม เป็นลักษณะการส่ง การนอกที่ประชุม ซึ่งจำเป็นต้องมีการสั่งการโดยเร่งด่วน โดยไม่ได้สั่งการตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน อย่างไรก็ตามข้อมูลหรือมติต่างๆที่เกิดขึ้นภายหลังการประชุมในลักษณะการ สื่อสารแนวทแยง จำเป็นต้องมีตัวกลางในการประสานข้อมูลหรือมติอื่นๆ ให้กลับเข้าสู่การสื่อสาร สั่งการตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานให้ได้

“ระดับที่เป็นแนวเฉียง ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในบางครั้ง ยืดหยุ่นแบบว่าตัดสินใจได้ใน กรณีเร่งด่วนรอไม่ได้ หรือ คนนั้นไม่อยู่ คนนี้ไม่อยู่ และมีคนทำหน้าที่ตัดสินใจแทนได้ ในขอบข่าย ที่ถูกเขียนว่ากรณีแบบนี้จะอะไรจะเป็นลำดับแรกที่เราควรทำหรือตัดออกไป” (กรองทอง เพ็ชรวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

“บางทีนอกวอร์รูมก็ได้รับข้อมูลการร้องขอโดยตรงจากทางผู้ใหญ่ มีข้อมูลจากหลาย ช่องทาง ทั้งข้อมูลที่มาจากท่านเลขาธิการ ข้อมูลที่มาจากท่านผู้อำนวยการ ก็คือ ข้อมูลฝั่งผู้บริหาร ทั้งหมดที่เข้ามาหาเราโดยตรง” (เน่งน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

“การสื่อสารข้ามสายบังคับบัญชา ข้ามหน่วย ข้ามฝ่าย ตามหลักมันจะมีความยืดหยุ่น แต่ การใช้การสื่อสารแบบนี้ในน้ำท่วมปี 54 มันมีทั้งข้อดีและข้อด้อย อย่างข้อด้อย คือ ลักษณะงานที่ มันเยอะ ก็มีโอกาสดเกิดความผิดพลาดได้ง่ายจากการประสานงานกันเองในแบบข้ามหน่วย ข้ามฝ่าย แต่ข้อดี คือ มันเร็ว แต่ถ้ามันพลาดแล้วต้องมานั่งแก้ปัญหากันใหม่ก็ไม่ดี” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่าย บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

4.2.1.2 การสื่อสารภายนอกองค์กร

จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างภายนอกองค์กรของสภาอากาศไทย ได้แก่ เครือข่าย สภาอากาศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร ที่ร่วมปฏิบัติงานให้ความ ช่วยเหลือและสนับสนุนสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ดังนั้น การสื่อสารภายนอกองค์กรจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อระดมความร่วมมือกันระหว่าง สภาอากาศไทย และเครือข่ายสภาอากาศไทย ในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ภาวะวิกฤตบรรเทาลงหรือหมดสิ้นไปโดยเร็ว

กลุ่มเป้าหมายหลักของการสื่อสารภายนอกองค์กร คือ เครือข่ายสภาอากาศไทย ด้าน ข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร ดังนั้น การสื่อสารจึงมุ่งเน้นที่จะให้ กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับสภาอากาศไทย โดยสภาอากาศ ไทย ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในกลุ่มเครือข่ายสภาอากาศไทยเป็นอย่างมากในช่วงภาวะวิกฤต เนื่องจากในภาวะดังกล่าวหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสภาอากาศไทย จำเป็นต้องระดมความร่วมมือด้าน

บุคลากรและทรัพยากรต่างๆจากทุกภาคส่วน เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ หน่วยงานภาคเอกชน และอาสาสมัครที่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับสภากาชาดไทยในช่วงวิกฤตการณ์น้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554

“จากงานวิจัยและการจัดประชุมอภิปรายต่างๆ ซึ่งได้สอบถามผู้ประสบภัยว่าเหตุภัยใหญ่ๆ ได้รับความช่วยเหลือจากใครบ้างมากที่สุด คำตอบไม่ใช่รัฐ ที่มากที่สุด คือ คนในชุมชนเอง คนใกล้ชิด รองลงมาคือภาคเอกชน การช่วยเหลือจากรัฐในภัยใหญ่มันไม่พอ ไม่ทัน ไม่มีที่ไหนที่รัฐจะเตรียมพร้อมสำหรับภัยใหญ่ได้ทัน ต้องอาศัยกลไกที่รัฐพร้อมในระดับหนึ่ง และมีช่องทางที่สามารถระดมทุกฝ่ายมาช่วยกันคนละไม้คนละมือ มีการบูรณาการการจัดการ คือ ทำอย่างไรให้ทุกหน่วยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน มีข้อมูลการช่วยเหลือที่ตรงกัน เช่น หมู่บ้านนี้มีความต้องการเท่าไร ใครช่วยเหลือไปแล้วบ้าง มีการ mapping ปักธงกันว่าที่นี่มีผู้ประสบภัยเท่านี้ ให้อะไรไปแล้ว ไม่ใช่ว่ามีทีวีไปทำข่าวก็แหกกันไปช่วยกันแต่หมู่บ้านนี้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

การสื่อสารภายนอกองค์กรของสภากาชาดไทย เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทย ได้รับความร่วมมืออย่างมากจากเครือข่ายสภากาชาดไทยที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยด้านต่างๆกับสภากาชาดไทย ดังนี้

1. เครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร

ช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทยมีลักษณะการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับองค์กรภายนอกสภากาชาดไทยจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและความเสียหายอย่างรุนแรงจากเหตุการณ์น้ำท่วม ซึ่งสภากาชาดไทยจะให้ความสำคัญในการช่วยเหลือพื้นที่ดังกล่าวอย่างเร่งด่วนเป็นลำดับแรกๆ จากการสำรวจเอกสารการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพบว่า จังหวัดที่สภากาชาดไทย ให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ และพระนครศรีอยุธยา โดยสภากาชาดไทย จะประสานงานอย่างใกล้ชิดกับเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ได้แก่ เหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี เหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ และเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับกรุงเทพมหานคร ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด และรับผิดชอบโดยสภากาชาดไทย ส่วนกลาง

นอกจากเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งถือเป็นเครือข่ายสภากาชาดไทยในพื้นที่ประสบภัยแล้วพบว่า สภากาชาดไทยได้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง และ

ส่วนภูมิภาค ที่มีบทบาทหน้าที่หลักในเรื่องข้อมูลข่าวสารภัยพิบัติ อาทิ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กรมอุตุนิยมวิทยา กรุงเทพมหานคร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล

“เมื่อเกิดภัยพิบัติ ช่องทางที่ข้อมูลเบื้องต้นจะเข้ามาสู่เราค่านหน้าจริงๆของสภาอากาศไทย คือ เหล่ากาชาดจังหวัดที่เป็นเจ้าของพื้นที่ตรงนั้น เขาจะออกปฏิบัติการเบื้องต้น แต่ถ้าคิดว่เกินกำลังก็จะขอการสนับสนุนจากสถานีกาชาดต่างๆ และถ้าเกินกำลังก็มาถึงในส่วนกลาง ส่วนกลางก็จะรับฟังรายงานจากเหล่ากาชาดจังหวัดว่าเกิดภัยที่ไหน อย่างไร และต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง ขณะเดียวกันเราก็จะมีช่องทางสื่อสารกับศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกรมอุตุนิยมวิทยา ซึ่งสื่อสารถึงกันตลอดว่าขณะนี้เกิดภัยที่ไหน มีความช่วยเหลือเข้าไปแล้วอย่างไรบ้าง ซึ่งพอประเมินได้ว่าพื้นที่ยังขาดอะไรอยู่ แต่ถ้าไม่ได้รับรายงานจากเหล่ากาชาดจังหวัด ก็จะสอบถามกลับไปว่าได้ตรวจสอบแล้วหรือยัง มีความพร้อมที่จะรับมือหรือพึ่งพาตนเองได้แค่ไหน ถ้าได้รับการยืนยันว่ามีภัย แต่เหล่ากาชาดจังหวัดบอกว่ายังไม่มาก ซึ่งดูข้อมูลขัดกัน เราก็จะมีการตรวจสอบโดยการติดต่อโดยตรงกับทาง อบต. และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“ข้อมูลเบื้องต้นได้รับการสนับสนุนจากปภ.ทุกวัน การประสานข้อมูลแต่ละพื้นที่จะประสานกับปภ.ของแต่ละจังหวัด และในส่วนสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหลักด้านการช่วยเหลือ ซึ่งได้รับการประสานข้อมูล นั่นก็คือ ผู้ว่าฯของจังหวัดต่างๆ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

จะเห็นได้ว่า เครือข่ายสภาอากาศไทยด้านข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 มีการสื่อสารกับสภาอากาศไทย ในลักษณะการประสานงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการร้องขอความช่วยเหลือ และการรายงานความช่วยเหลือด้านต่างๆของผู้ประสบอุทกภัย โดยมีเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ดังนี้

1.1 เหล่ากาชาดจังหวัด

เป็นการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทยกับเหล่ากาชาดจังหวัด 4 จังหวัดที่ประสบอุทกภัย ซึ่งสภาอากาศไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่ให้การช่วยเหลือสูงสุด แต่ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด โดยมีการติดต่อสื่อสารกันเพื่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการร้องขอและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ผลการศึกษาพบว่า สภากาชาดไทย มอบหมายให้สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ โดย ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย รับผิดชอบพื้นที่ 5 จังหวัดที่ประสบอุทกภัย และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในแต่ละจังหวัด ซึ่งจะทำงานใกล้ชิดกับเหล่ากาชาดจังหวัดที่รับผิดชอบ

ช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 จังหวัดที่ประสบอุทกภัยทั้ง 5 จังหวัด เป็นพื้นที่ที่ได้รับ ความเสียหาย และผลกระทบจากน้ำท่วมอย่างรุนแรง เกินศักยภาพในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานในพื้นที่ ดังนั้น เหล่ากาชาดจังหวัด จึงมีความจำเป็นต้องร้องขอความช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ มาที่สภากาชาดไทย ส่วนกลาง เพื่อจัดส่งความช่วยเหลือให้กับผู้ประสบภัยจำนวนมาก ทั้งนี้ การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด เพื่อการร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในแต่ละจังหวัด มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ความรุนแรงของภัย และศักยภาพของเหล่ากาชาดจังหวัดแต่ละจังหวัด ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบสถานการณ์และการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัดแต่ละจังหวัด

เหล่ากาชาดจังหวัด	ความรุนแรงของสถานการณ์	การสื่อสารเพื่อร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย
จังหวัดนนทบุรี (เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2)	1. เข้าสู่ช่วงวิกฤตเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2554 2. น้ำท่วมเกือบทั้ง 6 อำเภอ ยกเว้นเขตเทศบาลฝั่งปากเกร็ด และอำเภอเมือง 3. สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดไม่ได้น้ำท่วม สามารถออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ได้	1. รับทราบข้อมูลในพื้นที่จากกิ่งกาชาดอำเภอ อำเภอ ชุมชน และประชาชนที่ประสบอุทกภัย 2. นายกเหล่ากาชาดจังหวัดโทรศัพท์มือถือ ประสานขอความช่วยเหลือโดยตรงมาที่ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และส่งหนังสือขอรับการสนับสนุนตาม หลังทางโทรสาร

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

เหล่ากาชาดจังหวัด	ความรุนแรงของสถานการณ์	การสื่อสารเพื่อร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย
จังหวัดปทุมธานี (เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3)	1. เข้าสู่ช่วงวิกฤตเดือนสิงหาคม 2554 2. ประมาณ 90% ของพื้นที่ถูกน้ำท่วม มีลักษณะประชาชนอพยพออกนอกพื้นที่ 3. เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเร็วมากและเกินกว่าที่คาดคิดไว้ 4. เป็นช่วงรอยต่อของการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีคำสั่งโยกย้ายผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี 5. สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัด โคนน้ำท่วม สามารถออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ได้ หลังมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดและเหล่ากาชาดจังหวัดเข้ามาปฏิบัติงาน	1. รับทราบข้อมูลในพื้นที่จากป้องกันจังหวัด (ปภ.) องค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ประชาสัมพันธ์จังหวัด และสื่อต่างๆ 2. นายกเหล่ากาชาดจังหวัด โทรศัพท์มือถือ ประสานขอความช่วยเหลือที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และส่งหนังสือขอรับการสนับสนุนตามหลังทางโทรสาร 3. มีความยากลำบากในการประสานงานข้อมูล และเรื่องการเมืองท้องถิ่น
จังหวัดนครสวรรค์ (เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเป็นอันดับที่ 4)	1. เข้าสู่ช่วงวิกฤตเดือนพฤศจิกายน 2554 2. น้ำท่วม 4 อำเภอ ได้แก่ อ.ชุมแสง อ.ท่าตะโก อ.เมือง และอ.เก้าเลี้ยว โดยเฉพาะอ.ชุมแสง ได้รับผลกระทบรุนแรงที่สุด และอ.เมือง ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ และที่ทำการส่วนราชการ 3. หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับการป้องกันและสนับสนุนความช่วยเหลือจังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่รับน้ำก่อนที่น้ำจะลงไปจังหวัดอื่น 4. สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดไม่โดนน้ำท่วม สามารถปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ได้	1. รับทราบข้อมูลในพื้นที่จากป้องกันจังหวัด (ปภ.) อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล 2. นายกเหล่ากาชาดจังหวัด โทรศัพท์มือถือ ประสานขอความช่วยเหลือโดยตรงมาที่ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และส่งหนังสือขอรับการสนับสนุนตาม หลังทางโทรสาร

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

เหล่ากาชาดจังหวัด	ความรุนแรงของสถานการณ์	การสื่อสารเพื่อร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเป็นอันดับที่ 5)	1. เข้าสู่ช่วงวิกฤตเดือนกันยายน – ตุลาคม 2554 2. น้ำท่วมครบทั้ง 16 อำเภอของจังหวัด 3. เป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มีลักษณะท่วมทั่วถึงกันหมด และหนักเหมือนกันหมด 4. สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดโดนน้ำท่วม ไม่สามารถออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ 5. การให้ความช่วยเหลือมีลักษณะเดียว คือ การประสานงานทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเข้าไปให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย	1. รับทราบข้อมูลในพื้นที่จากป้องกันจังหวัด (ปภ.) และอำเภอ 2. นายกเหล่ากาชาดจังหวัดโทรศัพท์มือถือ ประสานขอความช่วยเหลือโดยตรงมาที่ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และส่งหนังสือขอรับการสนับสนุนตาม หลังทางโทรสาร
กรุงเทพมหานคร (เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 แต่ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด)	1. เข้าสู่ช่วงวิกฤตเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2554 2. ประมาณ 30% ของพื้นที่ถูกน้ำท่วม 3. เป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น 4. หน่วยงานในพื้นที่ อาทิ สำนักงานเขตต่างๆ ไม่พร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1. รับทราบข้อมูลในพื้นที่จากผู้นำชุมชน ประธานหมู่บ้าน และสำนักงานเขต 2. มีความยากลำบากในการประสานงานข้อมูลในเรื่องพื้นที่ความรวดเร็วในการช่วยเหลือจำนวนผู้ประสบภัยที่มีจำนวนมาก และเรื่องการเมืองท้องถิ่น 3. ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ โทรศัพท์มือถือ ประสานการให้ความช่วยเหลือผ่านผู้นำชุมชน

ที่มา: นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา และฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ (การสื่อสารระหว่างบุคคล, กุมภาพันธ์-มีนาคม 2556)

จากตารางที่ 4.2 เมื่อเปรียบเทียบสถานการณ์และลักษณะการสื่อสารเพื่อการร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้ง 5 จังหวัด สรุปได้ว่าในช่วงเกิดวิกฤตน้ำท่วม ทั้ง 5 จังหวัดใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย สะท้อนให้เห็นว่า เครือข่ายการสื่อสารที่เป็นระบบอย่างโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางการสื่อสารหลักที่เข้าถึงการสื่อสารในช่วงเกิดภาวะวิกฤตได้มากที่สุด และด้วยสภากาชาดไทยเป็นองค์กรที่ใช้ระบบราชการ จึงมีลักษณะการส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการร้องขอความช่วยเหลือ

ในการประสานงานข้อมูลในพื้นที่ต่างจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องแหล่งข้อมูล ซึ่งในพื้นที่ต่างจังหวัดจะให้ความสำคัญกับข้อมูลจากหน่วยงานในพื้นที่ประสบภัย เช่น เหล่ากาชาดจังหวัด กิ่งกาชาดอำเภอ ป้องกันจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายอำเภอ และประชาสัมพันธ์จังหวัด แต่ในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะให้ความสำคัญกับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน มากกว่า สะท้อนได้ว่าบทบาทด้านข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้

จากการที่กรุงเทพมหานครไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัดคอยกลั่นกรองและตรวจสอบข้อมูลในพื้นที่ประสบภัย ทำให้สภากาชาดไทยต้องปรับบทบาทในการประสานงานกับชุมชนเอง ทำให้เกิดความยุ่งยากในการหาข้อมูลในพื้นที่ นอกจากนี้พบว่า ทุกจังหวัดมีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการจังหวัด เป็นศูนย์บัญชาการที่ศาลากลางจังหวัด โดยมีสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด (ป้องกันจังหวัดหรือ ปก.) เป็นหน่วยงานหลักในการรายงานข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ให้กับศูนย์อำนวยการฯ ที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการฯ รวมทั้งกรรมาผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะนายกเหล่ากาชาดจังหวัดทราบข้อมูลต่างๆในพื้นที่ประสบภัย

จังหวัดนนทบุรี

“เรามีหน่วยเฉพาะกิจของกิ่งกาชาด มีกิ่งกาชาดทุกอำเภอ ยกเว้นอำเภอเมือง ช่วงน้ำท่วม เราตั้งกองบัญชาการไว้ที่อำเภอ ข้อมูลต่างๆจะแจ้งเข้ามาหาเราตลอด ก็แจ้งเราว่าเป็นพื้นที่ไหนมีคนอยู่เท่าไร และการเข้าจุดที่ร้องขอมาจะมีปลัดอำเภอนำเราเข้าไป หรือบางทีชาวบ้านโทรมาเองว่าเขาอยู่ตรงนี้มี 30 ครั้วเรือน มี 100 คน ตรงนี้เป็นศูนย์อพยพที่เขามารวมกันที่ศาลาวัด หรือบางทีตามหมู่บ้านก็โทรมาว่าออกไม่ได้ เขาอยู่ชั้นบนมีกันประมาณ 50 หลังคาเรือน บางทีก็มีโทรมาที่เหล่ากาชาดโดยตรงว่าน้ำท่วมก็หลัง ก็ชุมชน เช่น มีคนอยู่ 500 คน ขาดอาหาร ขาดน้ำ ขาดของใช้ส่วนตัว” (อังกณา พุฒิวิญญู, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

Dec 09 2011 15:22 redcross nonthaburi 025252160 P.1
 ด้านที่ส่ง ลำเนาอุทกภัย
 ที่ กชน.บ. ๓๓/๖ / ๒๕๕๕
 สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี
 ถนนนนทบุรี ๓ นบ. ๑๑๐๐๐
 ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

ตามที่เกิดสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากการฝนตกหนัก น้ำเหนือไหลบ่า และภาวะน้ำทะเลหนุน ส่งผลให้ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาสูงขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากภาวะน้ำล้นตลิ่งเข้าท่วมบ้านเรือนได้รับความเสียหาย เหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรีกำหนดแผนออกเยี่ยม ราษฎรเพื่อให้ความช่วยเหลือหลังจากประสบอุทกภัย ตามสถานที่ต่างๆในเขตจังหวัดนนทบุรี

ในการนี้ เหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี จึงขอความอนุเคราะห์สิ่งของตามรายการดังต่อไปนี้

๑. ปลากระป๋อง	จำนวน ๒๐๐ ทับ
๒. ถุงพลาสติกตราสภากาชาดไทย	จำนวน ๒,๐๐๐ ใบ
๓. น้ำคลอรีน	จำนวน ๒๐๐ แกลลอน

เพื่อดำเนินการเตรียมการให้ความช่วยเหลือราษฎรที่ประสบปัญหาอุทกภัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
 (นางอังกา พุฒิวิญญู)
 นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี

ฝ่ายบริหารงานสำนักงาน
 โทร. ๐-๒๕๒๕-๒๕๖๕, ๐-๒๕๒๕-๒๕๖๘
 โทรสาร. ๐-๒๕๒๕-๒๕๖๐

ภาพที่ 4.18 หนังสือจากเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี เพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค จากสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“ของที่ใช้ในการออกเยี่ยมชาวบ้านมันไม่พอ ก็โทรไปหาท่านผู้อำนวยการสำนักงาน บรรเทาทุกข์ฯ เพื่อขอความช่วยเหลือ ช่วงนั้นถามว่าทำหนังสือกันมั๊ย มันไม่ทันหรอก เพราะว่ามัน ค่วนกันหมด คือโทรไปหาท่านก่อน แล้วก็פקซ์ตามไป ซึ่งโทรขอของวันนี้ พรุ่งนี้ก็ส่งมาแล้ว” (อังกา พุฒิวิญญู, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“ถ้าชัดเจนต้องใช้การโทรให้ทราบที่เราขอตรงนี้ ถ้าอนุมัติก็ทำหนังสือפקซ์เข้าไปวัน ต่อวัน ถ้ารอทำหนังสือมันไม่ทันการ ในการขอขอจะขอเยอะมาก พอของใกล้หมด เราจะขอเลย บางทีส่งมาให้ 2 คันรถ พอเราפקซ์ใกล้หมด ก็จะขอล่วงหน้า ซึ่งของมาวันนี้ พรุ่งนี้แจกหมดแน่ จะไม่ให้ขาดช่วง ส่วนแผนการแจกล่วงหน้าว่าจะไปแจกที่ไหน ตอนนั้น มันไม่ได้หรอก เพราะมัน ท่วมทั้งเมือง แต่เรามีพื้นที่แจกในวันรุ่งขึ้นอยู่แล้ว แค่บางครั้งอาจจะไม่ได้ไปตามแผนที่เราวางไว้

บางที่ค่อนข้างมากแบบไม่มีจะกินจริงๆ ก็ต้องรีบเข้าไป บางคนก็มาขอถึงที่เลย มาพาเราเข้าไป” (อังคณา พุฒิวิญญู, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“การให้ความช่วยเหลือของจังหวัดนนทบุรี ทางสภากาชาดไทยส่วนกลาง มีโทรเข้ามาว่าจะเข้าพื้นที่ตรงนี้ บางทีเราบอกว่าจุดนี้เราเข้าไปแล้ว หรือบางทีโทรมาว่าจุดนี้เข้าไปหรือยัง เราบอกยัง ก็ให้เข้าไปได้เลย ถ้าเราไปช่วยเขาไม่ได้ เราจะประสานให้กาชาดเข้าไปเลย เพราะว่ามันต้องช่วยกันหมด ถ้าต่างคนต่างไปก็ใช้การประสานงานกัน มีการตรวจสอบข้อมูลกัน มันจะได้ไม่ซ้ำ จะได้ไปช่วยจุดอื่น เราก็พยายามกระจายให้หลายหน่วยงานเข้าไป ซึ่งที่นนทบุรีจะมีศูนย์อพยพหลายจุด ซึ่งในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ หรือการระดมทรัพยากรต่างๆ ในการที่จะช่วยกัน ต้องร่วมมือกันทุกฝ่าย ทำคนเดียวไม่ได้เด็ดขาด” (อังคณา พุฒิวิญญู, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนนทบุรี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“นนทบุรี คุณนายเล่นเอง นอกจากบางส่วนที่ติดๆ กรุงเทพฯ เราก็ไป และเราแจ้งว่าจะไปส่วนนี้” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

จังหวัดปทุมธานี

“ช่วงวิกฤตของจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นช่วงน้ำท่วมหนักมาก มีคำสั่งย้ายผู้ว่าฯ เป็นช่วงรอยต่อที่เข้ามาสานงานต่อ ซึ่งช่วงหลังได้เข้าไปแอ็คชั่นตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม ตอนนั้นก็ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะน้ำยังท่วมอยู่ ยังระบายไม่หมด สำนักงานเหล่ากาชาดใช้การไม่ได้ การทำงานของเหล่ากาชาดจังหวัดช่วงแรกทำอะไรไม่ได้เลย เพราะช่วงนั้นเข้าไปสำนักงานไม่ได้ เข้าไปปฏิบัติงานไม่ได้” (เสาวลักษณ์ สิงห์โตกุล, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2556)

“ช่วงแรกผู้ว่าฯปทุมธานีโยกย้าย ไม่มีเหล่ากาชาด ไม่มีคนประสาน ซึ่งได้ประสานไปทางเหล่ากาชาดแล้ว แต่บอกว่าไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะเวลานายกเหล่ากาชาดยังไม่มา ผู้ว่าฯยังไม่มา ไม่มีคนสั่งการ ซึ่งกาชาดก็ลงช่วยเหลือเองสักระยะนึง จนเหล่ากาชาดเริ่มมีตัวมีตน เขาก็จะบอกว่าจะดูแลจัดการเอง ก็มีการร้องขอเข้ามา” (แนนน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

“ท่านผู้ว่าฯมีการตั้งศูนย์อำนวยการที่ศาลากลางจังหวัด โดยมีผู้ว่าฯ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ แต่เปลี่ยนรูปแบบการทำงาน คือ กินอยู่บนที่นั่น ทุกอย่างเป็นศูนย์รวมอยู่ที่นั่นทั้งหมด” (เสาวลักษณ์ สิงห์โตกุล, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2556)

“ส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลจาก ปภ. เนื่องจากเขารู้พื้นที่น้ำท่วม และมีการกระจายตามทุกอำเภอว่า ที่ไหนหนัก จะให้ช่วยอะไร เพื่อจะได้จัดสรรของไปถูก บางทีก็รู้จัก อบต. นายอำเภอทั้งหลาย เพราะเขาเป็นเจ้าของพื้นที่ ซึ่งเราเข้าไปไม่ถึงก็จะสอบถามอำเภอทั้งหมดว่าลำบากอย่างไร จะให้เข้าไปช่วยเหลือไหน เพราะเวลาที่เข้าไปช่วยจะให้เจ้าหน้าที่เหล่ากาชาดตามเจ้าของพื้นที่ก่อนว่าพอจะไปให้ความช่วยเหลือจุดไหนได้บ้าง นอกจากนี้ ยังได้ข่าวจากประชาสัมพันธ์จังหวัด ที่ช่วยเหลือข้อมูลให้เรา หรือข่าวจากสื่อต่างๆก็มีนำมาประเมินบ้าง แต่บางทีดูจากภาพที่สื่อนำเสนอออกมา ก็ยังไม่ใช่ข้อมูลที่แท้จริง อย่างข่าวชาวบ้านเดือดร้อน พอสอบถามไป เขาก็มีของไปป้อนให้อยู่แล้วเป็นประจำ คือ บางทีชาวบ้านไปบอกกับนักข่าวว่าเขายังไม่ได้รับของ” (เสาวลักษณ์ สิงห์ไต่กุล, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2556)

“ข้อมูลการอพยพส่วนใหญ่จะได้จากอำเภอ เช่น ตำบลนี้น้ำจะท่วมแล้ว หรือหมู่บ้านที่น้ำท่วมแบบคาดไม่ถึง มีเรือไปรับ มีรถทหารไปรับ บางคนไปอยู่ที่อื่นก็ไปอยู่ แต่ถ้าไม่มีที่อยู่ส่วนใหญ่ก็ไปอยู่ที่วัดเป็นหลัก หรือแม้แต่ธรรมชาติที่ตอนแรกเป็นหน่วยรับชาวบ้านให้ไปอยู่” (เสาวลักษณ์ สิงห์ไต่กุล, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2556)

“ส่วนใหญ่จะประสานด้วยวาจาและหนังสือค่อยตามหลัง (เสาวลักษณ์ สิงห์ไต่กุล, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2556)

จังหวัดนครสวรรค์

“ปี 54 จ.นครสวรรค์วิกฤตมาก คือ น้ำท่วมเข้าท่วมตัวจังหวัด ในพื้นที่เศรษฐกิจ ส่วนราชการ คือ ตัวเขื่อนมันแตกไหลเข้ามาในช่วงนั้น ระดับน้ำตัวเมืองสูงประมาณตึกชั้นครึ่ง ถือว่าสูงมาก” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“วิกฤตมากคือ อำเภอชุมแสง ตอนนั้นเป็นหนองเลย มองไม่เห็นหลังคาบ้าน ทุกตำบลทุกหมู่บ้าน ท่วมมิด ท่วมประมาณ 4 เดือน อย่างพื้นที่อื่นน้ำลดแล้ว แต่น้ำจะย้อนไปที่อำเภอชุมแสงอย่างตัวจังหวัดที่น้ำเข้าในเขตอำเภอเมือง ท่านผู้ว่าก็สั่งการหัวหน้าส่วนราชการทุกหน่วยว่าจะบริหารจัดการอย่างไรให้น้ำออก ไม่เช่นนั้นจะมีความสูญเสียทางเศรษฐกิจ” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“ทุกคนจะลี้ภัยที่นครสวรรค์แทบทุกจังหวัด เหมือนจังหวัดนครสวรรค์รับน้ำเต็มที่อยู่จังหวัดเดียว ก่อนที่จะลงไปที่ยันนาท สิงห์บุรี ทุกคนก็จะเต็มทีกับตรงนี้ก่อน ทุกคนเป็นห่วงจังหวัดนครสวรรค์ ทุกคนจะทราบว่านครสวรรค์ ถ้าเขื่อนแตกจะเกิดอะไรขึ้น จะเสียหายเยอะ” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“น้ำปี 54 ไหลมามากและบรรจบกันอยู่ตรงนี้ ทางจังหวัดนครสวรรค์ ก็ได้ทำสันเขื่อน เพื่อป้องกันน้ำที่จะเข้าในตัวเมือง ทำเป็นสันให้เป็นลูไปตามสายน้ำของแม่น้ำเจ้าพระยา จริงๆแล้ว จังหวัดทำสันเขื่อนก่อนประมาณ 3 เดือนแล้ว เราศึกษาพื้นที่น้ำท่วมเมื่อปี 38 ก็สูงเหมือนกัน แต่ปี 54 สูงขึ้นไปอีก เมตร เท่ากับว่าความรุนแรงของปี 54 จะมากกว่าปี 38” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“เหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ จะรับข้อมูลโดยตรงกับ ปภ. และอำเภอ บางครั้งอบต. จะเป็นคนประสานมา หรือ อบจ.ประสานมาในการลำเลียงผู้อพยพ และท่านผู้ว่าฯ ก็ให้เหล่ากาชาด ไปช่วยเหลือบรรเทาทุกข์” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

27/09/2011 21:40 0568036140 DCPANM PAGE 01

สง.ร. - 454/52
ศ.ค.

ที่ ๓๗๖ /๒๕๕๔

เหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์
Provincial Red Cross Chapter of Nakhon Sawadeh Province
๒๐๐๐๐

๒๖ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เครื่องอุปโภค บริโภค และน้ำดื่ม เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
เขียน ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

ด้วยเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ได้รับการแจ้งจากศูนย์พิทักษ์ อำเภอด่านช้างและอำเภอเมืองนครสวรรค์ ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภค บริโภคและน้ำดื่ม เพื่อนำไปช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบอุทกภัย ในพื้นที่ดังนี้

๑. อำเภอพยุหะคีรี	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๒,๓๖๐ ชุด
๑.๑ อบต.น้ำพอง	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๘๐๐ ชุด
๑.๒ เทศบาลตำบลท่าไม้ไผ่	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๑,๕๖๐ ชุด
๑.๓ อบต.ยางขาว	
๒. อำเภอด่านช้าง	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๘๐๓ ชุด
๒.๑ ต.วังใหญ่	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๑,๓๕๕ ชุด
๒.๒ ต.พนมรอก	
๓. อำเภอเมืองนครสวรรค์	ขอรับการสนับสนุนถุงยังชีพและน้ำดื่ม จำนวน ๒,๑๐๗ ชุด
๓.๑ อบต.เกรียงไกร	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางอมรรัตน์ มีแดง)
นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์

ฝ่ายเลขานุการ
โทร. ๐-๕๖๘๐-๓๖๓๔-๕ ต่อ ๓๗
โทรสาร ๐-๕๖๘๐-๓๖๓๔-๕ ต่อ ๒๖

ภาพที่ 4.19 หนังสือจากเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภคจากสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“จังหวัดนครสวรรค์ใช้ Now ปกติในการร้องขอ คือ จะเป็นร้องขอผ่านมาทางเหล่ากาชาด จะไม่มีร้องขอเข้ามาจากชาวบ้าน แต่จะมีแค่ อบต.ร้องขอเข้ามา และเราก็ส่งกลับเหล่ากาชาดหมด” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

“ช่วงที่จังหวัดนครสวรรค์วิกฤตมากจะประสานร้องขอมายังสภากาชาดไทย ทางโทรศัพท์มากกว่า ใช้มือถือประสานโดยตรง ไปที่สภากาชาดไทย คือ ท่านผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ จะถามว่าให้ช่วยอะไรมัย จะสู้ไหมมัย โทรขอไปรุ่งขึ้นก็ได้ของ” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“จังหวัดนครสวรรค์เป็นหนี้สภากาชาดไทยมากๆ ท่านแผน สมเด็จพระเทพฯ และผอ. ทุกหน่วยประสานเข้ามาว่าจะให้ช่วยอย่างไรบอกมาเลย ซึ่งสภากาชาดไทยช่วยนครสวรรค์มากถึง 20-30 ล้านบาท โดยการจัดซื้อถุงยังชีพมาให้เรา” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“บางที่เราคิดไม่ออกในช่วงวิกฤต ทางโรงพยาบาลก็น้ำท่วม ต้องขนอพยพกัน ทางสภากาชาดไทยก็ประสานโดยตรงมาว่าจะให้ช่วยอะไรมัย เราคิดว่าอันนี้ไม่มี กาชาก็จะจัดการนำมาให้ อย่างส่งทีมแพทย์มาประสานมาว่าจะลงอำเภอไหน เราก็บอกว่าให้ลงที่อำเภอชุมแสง เพราะพื้นที่ชุมแสงน้ำท่วมหนักไม่มีที่จะอยู่ บางครั้งหน่วยบรรเทาทุกข์ของกาชาด ก็เดินทางมาร่วมด้วย ส่งเจ้าหน้าที่มาขับเรือมากินนอนอยู่ประจำที่นี่ ซึ่งมีครบหมดของสภากาชาดไทย” (อมรรัตน์ มีแดง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดนครสวรรค์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

“อ.บางบาล อ.ผักไห่ อ.เสนา น้ำท่วมเข้าแน่นอนทุกปี เพราะเป็นพื้นที่ที่ติดริมน้ำที่จะโดนหนักๆ แต่รอบนี้ อ.บางบาล ท่วม 3 เมตรก็มี 5 เมตรก็มี แต่ถ้าระดับโดยทั่วไป จะเป็นระดับคอกอย่างพื้นที่ในเกาะเมืองที่ไม่เคยเจอก็มาเจอ และระดับน้ำสูงมาก น้ำท่วมในเกาะเมืองครั้งสุดท้ายเมื่อปี 38 ซึ่งพื้นที่ในเกาะเมือง ถือว่าค่อนข้างหนัก ไม่มีใครคิดว่าในเมืองน้ำจะท่วมหนักอย่างนี้ ขนาดศาลยังต้องย้ายไปอยู่ชลบุรี” (วาสิณี ผิวผ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“เราไม่รู้มาก่อน ไม่มีการเตรียมพร้อม เตรียมตัว ตอนที่เชื่อนที่ลพบุรีแตก น้ำทะลักท่วมเกือบทุกพื้นที่ เอาไม่อยู่แล้ว ท่วมทั้ง 16 อำเภอ ที่วิกฤต คือ ท่วมในเกาะเมือง ซึ่งไม่เคยท่วมมานานมากแล้ว” (วาสิณี ผิวผ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“เหล่ากาชาดเข้าไปอยู่ที่ศูนย์อำนวยการฯ เป็นลักษณะที่เข้าไปโดยท่านผู้ว่าฯ จะบอกให้เหล่ากาชาดช่วยเป็นเรื่อยๆ ไป เพราะหลักแล้วเป็นงานของทางจังหวัด มีปภ. เป็นหลักที่จะดูแลตรงนี้ มีคนจากหน่วยงานอื่น หรือรัฐบาล เข้ามาช่วยในวอร์รูมของจังหวัดด้วย” (วาสิณี ผิวพ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“ช่วงวิกฤตจะได้ข้อมูลจากอำเภอเป็นหลัก ส่วนข้อมูลจากสื่อไม่ค่อยได้ใช้ เพราะเป็นข้อมูลจากข้างนอก แต่ข้อมูลจาก ปภ. อำเภอ เป็นข้อมูลในพื้นที่ ถือว่าได้ตรวจสอบกลั่นกรองมาแล้ว แต่ถ้าเป็นข้อมูลระดับตำบล ก็ให้ทางอำเภอไปตรวจสอบข้อมูลอีกทีว่าตำบลนี้เคยให้ความช่วยเหลือ หรือเป็นพื้นที่น้ำท่วมหรือไม่ ก็จะใช้ข้อมูลของอำเภอเป็นหลักในการให้ความช่วยเหลือการแจกของ” (วาสิณี ผิวพ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“ในช่วงวิกฤตที่เกินศักยภาพของเหล่ากาชาดจังหวัดแล้ว ความช่วยเหลือต่างๆ ก็ส่งเข้ามาได้เลย แต่การร้องขอสภากาชาดไทยจะขอผ่านสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ การส่งของส่วนใหญ่จะส่งไปที่อำเภอที่เข้าพื้นที่ได้ ถ้าเข้าไปไม่ได้ก็จะส่งมาที่ศาลากลางจังหวัด ซึ่งที่นี่จะมีท่านผู้ว่าฯ เหล่ากาชาดจังหวัด ปภ. ทำหน้าที่หลัก ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็เป็นผู้ประสาน” (วาสิณี ผิวพ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“ในเรื่องของข้อมูลก็มีคุยกันมาเรื่อยๆ เริ่มตั้งแต่หน้าฝน มีการติดตามข้อมูลเป็นปกติ สัปดาห์ละหน แต่ถ้าสถานการณ์เริ่มเปลี่ยนแปลงก็อาจจะเป็นวันละ 2 ครั้ง ช่วงกรกฎาคมยังคุยกับนายกเหล่ากาชาดจังหวัดและผู้ประสาน แต่การที่จะขอหรือไม่ขอ ทางนายกเหล่ากาชาดจะเป็นคนประเมินเอง” (คณินิจ จันทรินทร์, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานฯ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“จะใช้โทรประสานความช่วยเหลือจากภายนอกจังหวัด จากหน่วยงานต่างๆ เข้าไปให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ ซึ่งรูปแบบการช่วยเหลือเท่าที่ทำได้แบบนี้เท่านั้น จะไปร่วมแจกไม่ได้ เพราะน้ำท่วมทั่วพื้นที่ จะเป็นลักษณะประสานความช่วยเหลือจากภายนอกเข้ามาในพื้นที่” (วาสิณี ผิวพ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

“อย่างน้ำท่วมที่นนทบุรี ปทุมธานี นายกเหล่ากาชาดจังหวัดยังออกให้ความช่วยเหลือได้ออกไปแจกข้าว แจกของได้ แต่ที่อยู่ชานออกไม่ได้เลย คือ ถ้าเราออกไป เรือ รถที่มีความจำเป็นในการทำงานด้านอื่น ก็จะเสียเวลาเปล่าๆ ในการที่จะออกไปแจกข้าวของ เพราะว่างานตรงนั้นจะมีเรือตำรวจ เรืออาสาที่เข้ามาช่วยอยู่ ก็จะทำหน้าที่ของเขาไป เรามีหน้าที่ประสานข้อมูลว่าความช่วยเหลือส่งจากใคร ไปไหน ซึ่งช่วงวิกฤตจังหวัดจะทำอะไรไม่ได้เลย” (วาสิณี ผิวพ่อง, นายกเหล่ากาชาดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 19 มีนาคม 2556)

กรุงเทพมหานคร

“แต่ก่อนในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ช่วยอยู่คือเรื่องอภิลักขณ์ เราจะประสานผ่านเขต ซึ่งไม่มีปัญหา แต่พอเกิดน้ำท่วมใหญ่ 1. ไม่มีใครคิดว่ามันจะเกิด 2. ขณะนั้นเขตเขาก็ไม่พร้อม มันเลยกลายเป็นว่าช่องทางการสื่อสารที่ใช้เป็นแบบเดียวกับอภิลักขณ์ แต่สเกลภัยมันใหญ่เกินไป ทำให้รูปแบบในการช่วยเหลือยังไม่เกิดออกมาชัดเจนแบบอภิลักขณ์ อย่างน้ำท่วมถ้าเกิดเขตสองเขตอันนี้รับมือไหว แต่ถ้าเกิดหลายๆเขตและตัวเขตเองก็รับมือไม่ได้ มันก็จะเกิดปัญหา” (กฤษรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

“เมื่ออยู่จุดนี้ จะพยายามเข้ามาเหมือนนำทางเราเพื่อเอาของเข้าไปแจกให้ ซึ่งเข้าไม่ได้ เพราะติดพวกเขาที่อยู่ข้างหน้าทางเข้า ซึ่งเขามากางเต็นท์อยู่เต็มไปหมด ก็พยายามเอาของไปแจกให้ ซึ่งเรบอกว่าไม่ได้ เราต้องเข้าไปแจกเอง และพยายามจะเอาของไปแจกให้ได้ แต่เราไม่เกี่ยวกับเรื่องการเมือง ก็จะประสานงานกับหมู่บ้านที่ร้องขอ ซึ่งหมู่บ้านก็ส่งคนออกมารับเรา ทุกอย่างเลยค่อยๆคลายออกไป” (กฤษรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

1.2 สื่อมวลชน

ช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทย มีลักษณะการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และร้องขอความช่วยเหลือจากประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านสื่อมวลชน และการรับรู้ต่อสาธารณชนในวงกว้าง ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรสภากาชาดไทย รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนทั้งในเรื่องอาสาสมัคร เงินและสิ่งของบริจาค

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารสภากาชาดไทย ซึ่งรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภากาชาดไทยพบว่า หน่วยงานภายในสภากาชาดไทยที่มีบทบาทในการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือและการร้องขอความช่วยเหลือกับสื่อมวลชน ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ได้แก่

1. สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารสภากาชาดไทย รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภากาชาดไทย ทำหน้าที่จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภากาชาดไทยแก่สื่อมวลชน ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

2. งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชามภัยพิบัติฯ รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทำหน้าที่จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ แก่สื่อมวลชน ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

“การเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อ เป็นหน้าที่ของสำนักสารนิเทศและการสื่อสารองค์กร เป็นหลักของสภาอากาศไทย ส่วนสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เรามีงานประชาสัมพันธ์ ก็ทำเท่าที่หน่วยของเราจะทำได้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

นอกเหนือจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือจากสภาอากาศไทยและการระดมความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านสื่อมวลชนแล้ว พบว่าสภาอากาศไทยมีการติดตามประเด็นข้อมูลข่าวสารสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ จากสื่อมวลชน เป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะสอบถามรายละเอียดไปยังหน่วยงานในพื้นที่ที่ถูกนำเสนอข่าวจากสื่อมวลชน หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบในการแจกจ่ายสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

“การเผยแพร่ข่าวของอากาศ ต้องอาศัยสื่อมวลชนเป็นหลักก่อน ซึ่งอากาศใช้ทุกช่องทาง ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นเรื่องของการให้ข้อมูลความช่วยเหลือและการร้องขอความช่วยเหลือ” (กรองทอง เพ็ชรวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

“การจัดการแจกจ่ายของ จะใช้ช่องทางผ่านทีวี ดูว่ามันท่วมที่ไหนบ้าง และหาข้อมูลจากช่องทางอื่นที่เกี่ยวข้อง ว่าตรงไหนท่วม ท่วมเท่าไร ความเสียหายมากหรือน้อย ก็ใช้ตรงนี้ประกอบกับข้อมูลที่ทางชุมชนขอความช่วยเหลือเข้ามา” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ตัวพื้นที่เองเขาคิดว่าดูแลจัดการได้ แต่พอมองมุมมองของสื่อมันรุนแรง ส่วนกลางน่าจะเข้าไปช่วยเหลือ บางทีมันก็มีบิบบกันนิดๆว่าเราต้องไปช่วยเหลือ บางพื้นที่ต้องยื่นมือเข้าไปว่าเรียกเรารู้สึกที่ แต่ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว ส่วนเรื่องการระดมกำลังว่าเราต้องใช้มากขนาดไหน จะเห็นได้จากข่าวอยู่แล้ว” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

การนำเสนอข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภาอากาศไทยผ่านสื่อมวลชน มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากการนำเสนอข่าวของหน่วยงานอื่นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเรื่องพื้นที่ข่าวที่สภาอากาศไทยได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการช่วยเหลือ

ผู้ประสบอุทกภัยบางครั้งเป็นลักษณะผู้แทนพระองค์ฯ โดยเลขาธิการสภาการศึกษาไทย ไปมอบชุดธารน้ำใจพระราชทานแก่ผู้ประสบภัย ทำให้พื้นที่การนำเสนอข่าวอยู่ในช่วงข่าวพระราชสำนัก และได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนทุกช่องทาง อย่างไรก็ตาม กรณีที่เป็นข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในรูปแบบต่างๆ ซึ่งหน่วยงานภายในสภาการศึกษาไทย ได้ส่งข่าวหรือเชิญสื่อมวลชนร่วมทำข่าว จะถูกนำเสนอข่าวในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ประเด็นและความน่าสนใจของข่าวที่ส่งไป และความสัมพันธ์ระหว่างสภาการศึกษาไทยและสื่อมวลชน ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าทุกข่าวจะได้รับการนำเสนอผ่านสื่อมวลชน

“เวลาท่านเลขาธิการไปมอบชุดธารน้ำใจพระราชทาน จะได้ทั้ง 2 อย่าง คือ 1. เรื่องของการช่วยเหลือผู้ประสบภัย 2. ในแง่ประชาสัมพันธ์เรื่องภาพลักษณ์ เพราะเวลาท่านไป จะได้ออกข่าวพระราชสำนัก ซึ่งเห็นเป็นภาพชัดเจน ส่วนการช่วยเหลือที่ทำได้เป็นข่าวระดับหนึ่ง อันนี้เป็นข้อได้เปรียบในเรื่องพื้นที่ข่าวที่ท่านได้ช่วยงานบรรเทาทุกข์” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะสื่อที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือและการร้องขอความช่วยเหลือจากประชาชนในช่วงภาวะวิกฤตน้ำท่วม นอกจากสื่อมวลชนแล้ว สื่อสังคมออนไลน์ หรือ Social Media ได้เข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือของสภาการศึกษาไทย โดยมีความรวดเร็วในการแพร่กระจายข้อมูลและการระดมความร่วมมือและความช่วยเหลือด้านต่างๆ ไปยังผู้ประสบภัย

“ช่วงวิกฤตน้ำท่วม เป็นช่วงที่ทุกอย่างมันต้องทำให้ทันการณ์และรวดเร็ว ดังนั้นเราต้องมองว่าสื่ออะไรที่มันรวดเร็วที่สุด ถ้าเทียบกันระหว่างสื่อประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตมองว่าคือวิทยุกับโทรทัศน์ แต่นั่นเป็นสื่อมวลชน แต่ Social Media เข้ามามีบทบาทค่อนข้างสูง ซึ่งสภาการศึกษาไทยใช้ช่องทางของ Social Media ในการบอกกล่าวหาชาติให้ความช่วยเหลืออะไรได้อย่างทันท่วงที” (กรทอง เพ็ชรวงษ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

จากกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานภายนอกองค์กรสภาการศึกษาไทย ซึ่งเป็นเครือข่ายสภาการศึกษาไทยด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นสื่อมวลชน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าว จำนวน 2 คนจากสื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ และวิทยุ ซึ่งทำหน้าที่หลักในการติดตามและรายงานข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภาการศึกษาไทยในช่วงวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 และมีบทบาทด้านการสื่อสารประสานงานกับสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนาจการ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารเพื่อการนำเสนอข่าวสารสภาการศึกษาไทยในรูปแบบต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ช่องทางการสื่อสารและรูปแบบการนำเสนอข่าวสารสภาอากาศไทยผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz.

สื่อมวลชน	ช่องทางการสื่อสาร	รูปแบบการนำเสนอข่าวสาร
สถานีโทรทัศน์สี กองทัพบกช่อง 7	1. ทางโทรสาร : ใช้แจ้งข่าวสถานการณ์ ความช่วยเหลือ จดหมายเชิญทำข่าว โดยผ่านกองบรรณาธิการข่าวสังคม หรือข่าวสารารณสุข ซึ่งกอง บรรณาธิการข่าว จะมีบรรณาธิการ ย่อยแต่ละสาย ทำหน้าที่พิจารณา ประเด็นข่าวที่เกี่ยวข้อง และประเมิน การทำข่าวของผู้สื่อข่าวในแต่ละวัน 2. ทาง E-mail : ใช้แจ้งข่าวสถานการณ์ และความช่วยเหลือ จดหมายเชิญทำ ข่าวกับผู้สื่อข่าวที่สภาอากาศไทยมี ความคุ้นเคยและรู้จักมาเป็นอย่างดี และเป็นช่องทาง แจ้งข้อมูลเพื่อเป็น ประเด็นในการประชุม กองบรรณาธิการข่าวที่เกี่ยวข้อง 3. ทางโทรศัพท์มือถือ : ใช้ในการบอก กล่าวด้วยวาจากับผู้สื่อข่าวเกี่ยวกับการ ยืนยันการส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้ ส่งไปแล้วทางโทรสาร ใช้ประสาน งานนัดหมายการทำข่าว ประสานงาน แห่ลงข่าวจากสภาอากาศไทย หรือ แจ้งหมายกำหนดการแบบไม่เป็น ทางการกับผู้สื่อข่าวที่สภาอากาศไทย มีความคุ้นเคยและรู้จักมาเป็นอย่างดี	1. รายงานข่าวความช่วยเหลือของ สภาอากาศไทยด้านต่างๆ 2. ส่งทีมงานไปเก็บภาพ เก็บข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้บริหาร สภาอากาศไทย เพื่อผลิตข่าว ออกอากาศ 3. ส่งทีมงานไปเก็บภาพ เก็บข้อมูล และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สภาอากาศไทย เพื่อถ่ายทอดสด บรรยายการให้ความช่วยเหลือ 4. ทำสื่อบันทึกข่าวความช่วยเหลือ ผู้ประสบอุทกภัย

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สื่อมวลชน	ช่องทางการสื่อสาร	รูปแบบการนำเสนอข่าวสาร
สถานีวิทยุจากร เพื่อสังคม FM 99.5 MHz.	1. ทาง E-mail : ใช้แจ้งข่าวสถานการณ์และความช่วยเหลือ จดหมายเชิญทำข่าว หรือกิจกรรมของสภาอากาศไทยกับผู้สื่อข่าวที่สภาอากาศไทยมีความคุ้นเคยและรู้จักมาเป็นอย่างดี 2. ทางโทรศัพท์มือถือ : ใช้ในการบอกกล่าวด้วยวาจากับผู้สื่อข่าวเกี่ยวกับการยืนยันการส่งข้อมูลข่าวสารที่ได้ส่งไปแล้วทาง E-mail ใช้ประสานงานนัดหมายการทำข่าว ประสานงานข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมจากสภาอากาศไทย หรือแจ้งหมายกำหนดการแบบไม่เป็นทางการกับผู้สื่อข่าวที่มีความคุ้นเคยและรู้จักมาเป็นอย่างดี	1. อ่านข่าวประชาสัมพันธ์ออกอากาศ 2. ลงพื้นที่รายงานสดบรรยากาศการให้ความช่วยเหลือ 3. สัมภาษณ์ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่สภาอากาศไทยเข้าสายในช่วงรายการ 4. ลงเว็บไซต์หน้าข่าวของสถานีฯ

ที่มา: ชัญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7(การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจากรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz. (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือและการร้องขอความช่วยเหลือระหว่างสภาอากาศไทย และสื่อมวลชนทั้ง 2 หน่วยงาน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 และสถานีวิทยุจากรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz. สภาอากาศไทยใช้การสื่อสารกับผู้สื่อข่าวผ่านทางโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก เพื่อบอกกล่าวด้วยวาจาเกี่ยวกับข่าว หรือกิจกรรมของสภาอากาศไทย ใช้นัดหมายการทำข่าว หรือแจ้งหมายกำหนดการแบบไม่เป็นทางการกับผู้สื่อข่าวที่มีความคุ้นเคยและรู้จักมาเป็นอย่างดี ทั้งนี้ สภาอากาศไทยจะใช้ช่องทางการสื่อสารนี้ควบคู่กับการส่งข้อมูลข่าวสารทางโทรสาร และ E-mail ทุกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลข่าวสารกับผู้สื่อข่าว

สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

“สภากาชาดไทยส่งแฟกซ์เข้ามาเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารกับทางเราว่า สภากาชาดไทยช่วยเหลืออะไรไปบ้าง อย่างไร หากสนใจก็เรียนเชิญมาทำข่าว และได้ประชุมกองบรรณาธิการข่าวสังคม มีการเลือกว่าหน่วยงานใดที่เปิดให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เราก็ส่งทีมเข้าไปดู อย่าง สภากาชาดไทย ถือว่าเป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือถ้าพูดถึงภาพรวม เราเลยส่งทีมเข้าไปทำข่าวว่ากาชาดให้ความช่วยเหลือไปแล้วเท่าไร อย่างไร เป็นลักษณะไหนบ้าง” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“ถ้าแฟกซ์เข้ามา จะมาที่โต๊ะข่าว และถึงมือกองบรรณาธิการ ซึ่งกองบรรณาธิการจะมีบรรณาธิการย่อยแต่ละสาย การประเมินการทำข่าวแต่ละวัน จะเป็นหน้าที่หลักของบก.แต่ละสาย ในการดูแลก่อน สกรีนก่อน แต่เมื่อเป็นประเด็นมันหนัก น่าสนใจ น่าติดตาม และกองบรรณาธิการเห็นว่าน่าให้ความสำคัญ ก็จะส่งมาอีกทีว่าลงไปตามข่าวประเด็นนี้ด้วย” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“สภากาชาดไทยจะแจ้งความคืบหน้ามาให้เราทราบตลอด และเราจะดูว่าในแต่ละวันมีการ update ข่าวสารข้อมูลอะไร ซึ่งโต๊ะข่าวสังคมจะดูแลข่าวของสภากาชาดไทย และตนจะได้รับมอบหมายจากบรรณาธิการในการดูแลรับผิดชอบข่าวของสภากาชาดไทย แต่การนำเสนอขึ้นอยู่กับประเด็นของสภากาชาดไทยว่าจะมีความน่าสนใจมากน้อยแค่ไหน ผู้สื่อข่าวในโต๊ะมีประมาณ 7-8 คน ดังนั้น มันขึ้นอยู่กับว่าวันนั้นใครจะเป็นคนไปทำข่าว แต่ส่วนใหญ่ตนจะเป็นคนวิ่งข่าวของสภากาชาดไทย แต่บางครั้งก็อยู่ในส่วนของโต๊ะสาธารณสุข ซึ่งมีผู้สื่อข่าวที่ทำสายสาธารณสุขอยู่ และเขาก็จะวิ่งข่าวตรงนี้ ซึ่งกาชาดจะส่งข่าวมาที่โต๊ะสาธารณสุข หรือโต๊ะข่าวสังคมอยู่แล้ว ขึ้นอยู่กับประเด็นก็จะส่งคนไป เพราะปกติผู้สื่อข่าวสามารถทำข่าวได้หมด” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“กาชาดส่งข่าวเข้ามาทาง e-mail เหมือนกัน เมื่อได้รับข้อมูลก็จะเสนอประเด็นว่าหน่วยงานนี้ทำเรื่องนี้น่าสนใจมัย ทำให้เห็นรายละเอียดมากขึ้น” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“นอกจากส่งแฟกซ์ กาชาดใช้การแจ้งเหมือนโทรคุยว่าได้ส่งข่าวเข้าสถานีแล้ว โทรเข้ามาแจ้งยืนยันหมายที่จะไปทำข่าว หรือประสานผู้บริหารสภากาชาดไทยที่จะให้สัมภาษณ์” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“รูปแบบการนำเสนอส่วนใหญ่จะเป็นข่าวลักษณะส่งทีมงานไปเก็บภาพ เก็บ footage และสัมภาษณ์ผู้บริหารของสภากาชาดไทย และกลับมาผลิตเพื่อออกอากาศข่าว” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“บางส่วนถ้ามีเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยในพื้นที่ เราจะมีทีมเก็บภาพกับอีกทีมที่อยู่ในพื้นที่ ซึ่งจะมีการถ่ายทอดสดขณะนั้น อาจจะสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ซึ่งเข้าไปให้ความช่วยเหลือ เป็นลักษณะข่าวและถ่ายทอดสด” (ชัญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“การทำสื่อกับของสภากาชาดไทยมีน้อย เพราะการทำสื่อกับต้องมองรอบด้าน นอกจากหน่วยงานสภากาชาดไทยแล้ว ก็ต้องมีหน่วยงานอื่น ต้องไปทำของหน่วยงานอื่นร่วมด้วย” (ชัญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz.

“ช่วงน้ำท่วมจะติดต่อในกาชาดที่สำนักสารนิเทศฯ และสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นหลัก ซึ่งทางประชาสัมพันธ์จะเป็นคนให้ข้อมูล โดยส่งเมลเข้ามาว่าวันนี้มีกำหนดการอะไร มีกิจกรรม หรือการแจกของที่ไหน ซึ่งมีการแจ้งตลอด อยู่ที่ว่าผมจะเลือกประเด็นหรือสนใจประเด็นไหนเพิ่มเติม” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“กาชาดจะโทรมาว่าส่งเมลแล้ว หรือโทรเชิญว่าไปทำข่าวหรือเปล่า” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“การตามข่าวกาชาดจะดูประเด็นก่อน ถ้าเป็นการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือก็จะเป็นสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ถ้าเป็นภาพใหญ่การช่วยเหลือของกาชาดก็จะเป็นสำนักสารนิเทศฯ” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“ช่วงแรกกาชาดส่งข้อมูลเข้ามาว่ามีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมไปที่ไหนบ้าง ผมก็จะอ่านออกอากาศทางคลื่น FM 99.5” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“ถ้าเป็นข่าวประชาสัมพันธ์จะอ่านออกอากาศให้กาชาดตลอดอยู่แล้ว” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“การตามข่าวน้ำท่วมจะเข้ามาช่วงธ.ค. 54 ซึ่งสำนักสารนิเทศฯ ส่งข้อมูลมาก่อน ผมดูแล้วน่าสนใจเลยขอติดรถบรรทุกไปลงพื้นที่กับเขา และไปร่วมกับหน่วยต่างๆของกาชาดตามพื้นที่ที่ประสบภัย เช่น การแจกถุงยังชีพ การนำเอาอาสาสมัครเข้าไปร่วมแจกของและทำกิจกรรมกับคนที่ประสบอุทกภัย นำหน่วยแพทย์ไปตรวจรักษาโรคเบื้องต้น และได้รายงานบรรยากาสดูนั้นเข้ามา ดูว่ากาชาดทำงานอย่างไร สภาพความเป็นอยู่ศูนย์พักพิงชั่วคราวเป็นอย่างไร และมีการนำผู้ประสบ

อุทกภัยเข้าสู่สายพุดคุยสดในรายการ ตอนนั้นอาทิตย์หนึ่งก็ตามข่าวกาชาดเต็มๆเกือบทุกวัน” (ปกรณ์ พงศ์ดารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“การลงพื้นที่รายงานสด ผมก็จะประเมินเอง จะรวบรวมข่าวก่อนที่จะรายงานเข้ามา ซึ่งการรายงานข่าวกาชาดส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องของการช่วยเหลือ สถานการณ์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์การเปิดรับบริจาค จะเน้น 3 ส่วนนี้เป็นหลัก” (ปกรณ์ พงศ์ดารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“มีการโทรนัดสัมภาษณ์ผู้ใหญ่เข้ารายการ มีโทรศัพท์สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ มีช่วงรายการหลายช่วง ซึ่งเข้าสู่สายได้ตลอดเวลา ทุกช่วง ซึ่งการนัดผู้ใหญ่สัมภาษณ์จะประสานโปรดิวเซอร์ว่าจะประสานนัดเวลาเข้าช่วงกี่โมง อย่างไร ประเด็นไหนเพิ่มเติม” (ปกรณ์ พงศ์ดารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“นอกจากลงพื้นที่รายงานสด และโทรนัดสัมภาษณ์ผู้ใหญ่เข้ารายการแล้ว จะลงเว็บไซต์ข่าวของสถานีด้วย ซึ่งสามารถรายงานได้ตลอด” (ปกรณ์ พงศ์ดารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

จากการศึกษาพบว่า สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม เป็นสื่อมวลชนที่มีลักษณะเป็นสื่อสารสาธารณะ เป็นสื่อกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และปัญหาต่างๆของประชาชน ดังนั้น ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 นอกเหนือจากสถานีวิทยุฯ ทำหน้าที่เป็นเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านข้อมูลข่าวสาร โดยแสดงบทบาทหน้าที่สื่อในการเผยแพร่ข่าวสารความช่วยเหลือของสภากาชาดไทย ยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยการประสานข้อมูลข่าวสารการร้องขอจากจากผู้ประสบภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เข้ามาที่สภากาชาดไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป

นอกจากนี้ ผลการศึกษา พบประเด็นความซ้ำซ้อนด้านข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทยที่ส่งถึงสื่อมวลชน เนื่องจากหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย ที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภากาชาดไทย มีทั้งระดับภาพรวมสภากาชาดไทย และระดับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือและการร้องขอความช่วยเหลือของสภากาชาดไทย มีลักษณะเป็นเรื่องเดียวกัน หรือ คล้ายคลึงกัน

“ทางสำนักสารนิเทศฯของสภากาชาดไทย จะเป็นคนประสานกับทางสื่อมวลชน เนื่องจากเขาเป็นหน่วยงานหลัก จะมี connection กันอยู่แล้ว ส่วนของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีประชาสัมพันธ์อยู่ ก็มีส่งข่าวมาบ้าง ในเรื่องประเด็นซ้ำกันมันเป็นเรื่องเดียวกัน เพราะเป็นเรื่องเดียวกัน ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ แต่อาจจะแตกต่างบ้างในเรื่องของชื่อผู้บริหารที่ใส่มา หรือมี

รายละเอียดเพิ่มเติมที่ไม่เหมือนกัน อย่างสำนักสารนิเทศฯ จะพูดถึงภาพรวม ส่วนสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จะพูดถึงรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการที่จะติดต่อหน่วยงานไหน เราจะติดต่อตามแฟกซ์ที่เข้ามา นอกจากที่เราติดต่อไม่ได้ ก็จะติดต่อสำนักสารนิเทศฯ” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสำนักสารนิเทศฯ และสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ มีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องประเด็นข่าว โดยข้อมูลจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จะเป็นลักษณะเน้นการให้ความช่วยเหลือและการลงพื้นที่เข้าไปช่วยเหลือ แต่ข้อมูลจากสำนักสารนิเทศฯ จะนำเสนอเป็นภาพกว้างเกี่ยวกับการช่วยเหลือ มีการสรุปว่าภาพรวมของความช่วยเหลือ” (ปรกรณ์ พงศ์ดารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

นอกจากความซ้ำซ้อนในเรื่องข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภายในสภากาชาดไทยแล้ว ในระดับหน่วยงานภายนอกสภากาชาดไทยที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) พบว่ามีความซ้ำซ้อน และเป็นข้อมูลเดียวกันกับสภากาชาดไทยที่ส่งถึงสื่อมวลชน

“ตอนนั้นมีหลากหลายหน่วยงาน เยอะมาก แต่เราจะใช้ข้อมูลของสภากาชาดไทย และของปภ.เป็นหลัก เพราะเป็นหน่วยงานที่ดูเรื่องนี้ เป็นไปได้แน่นอนว่าถ้าเกิดภัยที่เป็นเรื่องของระดับชาติ สภากาชาดไทยกับ ปภ. น่าจะร่วมกันกลั่นกรองตัวเลข หรือสรุปตัวเลข หรือสรุปข้อมูลทุกอย่าง เพื่อออกมาเป็นทิศทางเดียวกัน” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

2. เครือข่ายด้านการขนส่ง

ในภาวะปกติ สภากาชาดไทยสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้โดยการใช้รถบรรทุกของสภากาชาดไทยขนส่งสิ่งของไปยังพื้นที่ประสบภัยภายใต้ศักยภาพของสภากาชาดไทย แต่ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ที่มีผู้ประสบอุทกภัยจำนวนมาก และระดับน้ำที่เข้าท่วมสูงมากในหลายพื้นที่ ทำให้เกินศักยภาพของสภากาชาดไทยที่จะใช้รถบรรทุกของหน่วยงานที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ไปยังพื้นที่ต่างๆ ได้ตามความต้องการของผู้ประสบภัยที่มีจำนวนมาก รวมทั้งมีข้อจำกัดในเรื่องรถบรรทุกของสภากาชาดไทยที่ไม่ได้เป็นรถบรรทุกขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่น้ำลึกมากได้ อย่างไรก็ตามในพื้นที่น้ำท่วมสูงมากขนาดรถบรรทุกขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าไปในพื้นที่ได้ สภากาชาดไทย ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งโดยใช้รถบรรทุกขนาดเล็กและนำเรือใส่สิ่งของเข้าไปให้ความช่วยเหลือถึงพื้นที่ประสบภัย

“อย่างเมื่อก่อนมันไม่เคยมีเหตุการณ์ที่รถเราผ่านไม่ได้ แต่น้ำท่วม 54 มันเป็นเรื่องที่น้ำท่วมสูงมาก สูง 2 เมตร ซึ่งรถปกติทั่วไปน้ำสูงขนาดนี้ก็ดับแล้ว เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องใช้รถระบายสูงจริงๆ ซึ่งของกาชาดไม่มีรถสูงขนาดนั้น” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ ผู้ประสานภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“พาหนะที่เดิมเคยส่งได้ ก็อาจจะส่งไม่ได้ ต้องใช้พาหนะที่สูงขึ้น และหากยังไม่สามารถเข้าไปในพื้นที่ได้ก็ต้องมีเรือใส่ของต่อเข้าไปอีก บางครั้งการออกหน่วยบรรเทาทุกข์ เราก็มีเอารถบรรทุกขนเรือท้องแบนเข้าไปในพื้นที่ด้วย” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“กรณีเป็นพื้นที่ที่รถไปไม่ถึงก็มีการขนเรือไปด้วย เราจะจ้างรถเครน มายกเรือท้องแบนขึ้นรถเครนแล้วนำไปด้วย พอถึงจุดที่รถไม่สามารถไปได้ก็จะเอาเครนยกเรือลงและเอาของใส่เรือและขนต่อไปเพื่อถึงมือผู้ประสานภัยจนหมด มันก็หลายเที่ยวแต่ก็ขนจนหมด ส่วนใหญ่จังหวัดที่ใช้รูปแบบนี้คือที่นันทบุรี ปทุมธานี เพราะ 2 จังหวัดนี้ระดับน้ำสูงมาก ขนาดบ้านปูที่เป็นระบายสูงก็เข้าไม่ถึง” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

ช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทย มีการสื่อสารกับเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านการขนส่ง ได้แก่ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.บ้านปู ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับสภากาชาดไทย โดยสนับสนุนรถบรรทุกระบายสูง พร้อมพนักงานขับรถ ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2554 เพื่อใช้ในการขนส่งสิ่งของไปยังพื้นที่ประสบภัย และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการใช้รถบรรทุกออกปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย และเจ้าหน้าที่ บมจ.บ้านปู พบว่า การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย และ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานแบบเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์และนโยบายของ บมจ. บ้านปู ในรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกับองค์กรสภากาชาดไทย

“ที่บ้านปูฯเข้ามาช่วยกาชาด มองว่าเป็นเรื่อง CSR คือ เงินที่จะไปบริจาค ก็นำมาช่วยเรื่องการขนส่งของกาชาด โดยเช่ารถบรรทุกที่บ้านปูฯเคยใช้บริการมาให้กาชาดขนของไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย” (เหมือนฝัน เชื้อเอี่ยม, บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน), การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

2.1 รูปแบบการให้ความช่วยเหลือสภากาชาดไทย จาก บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ได้ประสานมาที่สภากาชาดไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย โดยนำรถบรรทุกกระดานสูงขนาดใหญ่ 12 ล้อ เข้ามาช่วยสภากาชาดไทย ในลักษณะอยู่ประจำที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าเบี่ยงเลี้ยง และการบำรุงรักษา โดยมอบให้สภากาชาดไทยบริหารจัดการด้านการขนส่งและการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้งหมด ดังภาพที่

4.20

BANPU PUBLIC CO. LTD.
มหาชน บันปู จำกัด (มหาชน)

วันที่ 17 ตุลาคม 2554

เรื่อง: ให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบอุทกภัย
โดย บันปู จำกัด

ตามที่สภากาชาดไทยได้แจ้งว่า ขณะนี้ประเทศไทยมีผู้ประสบภัยน้ำท่วมอย่างหนัก และสภากาชาดไทยได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมอย่างเต็มที่ โดยได้ประสานมาที่สภากาชาดไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย โดยนำรถบรรทุกกระดานสูงขนาดใหญ่ 12 ล้อ เข้ามาช่วยสภากาชาดไทย ในลักษณะอยู่ประจำที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าเบี่ยงเลี้ยง และการบำรุงรักษา โดยมอบให้สภากาชาดไทยบริหารจัดการด้านการขนส่งและการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทั้งหมด ดังภาพที่ 4.20

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

กรรมการบริหาร
นาย วัฒนพงษ์ คุโณภาส

รองกรรมการบริหาร
นาย วัฒนพงษ์ คุโณภาส

17 ตุลาคม 2554

ภาพที่ 4.20 หนังสือจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ที่ให้การสนับสนุนด้านการขนส่ง

ที่มา: งานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

“บ้านปูเคยไปติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้การช่วยเหลือตอนน้ำท่วมมาแล้ว แต่ไม่มีระบบ จึงมาคุยกับทางกาชาด ซึ่งเห็นว่ามียานพาหนะที่ทำได้ โดยผู้ติดต่อทางรองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เนื่องจากมีความประสงค์จะช่วยเหลือเรื่องรถบรรทุก โดยบ้านปูสนับสนุนรถบรรทุก พร้อมคนขับ และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และอื่นๆ วันที่ 18 ตุลาคม 54 ได้ช่วยเป็นวันแรก โดยบ้านปูสนับสนุนรถบรรทุก 5 คัน จนน้ำเข้าปริมาตร บ้านปูเพิ่มรถเป็น 15 คัน และ 20 คันทุกวันจนถึงสิ้นเดือนธันวาคม 54 รวมสนับสนุนเป็นระยะเวลา 2.5 เดือน” (เหมือนฝัน เชื้อเอี่ยม, บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน), การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

“บ้านปูฯ ได้ประสานงานมา โดยครั้งแรกส่งมาวันที่ 18 ต.ค. 54 ทำเรื่องเข้ามาว่าครั้งแรกจะนำรถมาให้ 5 คันก่อน หลังจาก 5 คัน เราใช้เยอะก็เพิ่มเป็น 10 คัน 15 คัน จนมากที่สุด 20 คัน ในช่วงพ.ย.-ธ.ค. และในช่วงนี้จะเป็น 20 คันตลอดทุกวัน โดยบ้านปูฯ ให้รถเป็นลักษณะเช่ารถซึ่งรถไม่ใช่ของเขาเอง แต่เขาไป contact กับบริษัทที่ขนถ่านหินซึ่งใช้งานกันอยู่แล้ว ก็เลยเช่ารถของบริษัทที่รู้จักมาให้เราใช้” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

“การพิจารณาตัดสินใจให้ความช่วยเหลือแต่ละพื้นที่ เป็นการตัดสินใจของสภาอากาศไทย โดยไม่มีการกำหนดกรอบแนวทาง หรือขั้นตอนในการช่วยเหลือ ระหว่างสภาอากาศไทยและบ้านปูฯ เนื่องจากเป็นสถานการณ์พิเศษ” (เหมือนฝัน เชื้อเอี่ยม, บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน), การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

2.2 การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

เนื่องจากการสนับสนุนรถบรรทุกพร้อมพนักงานขับให้กับสภาอากาศไทย เพื่อใช้ในการขนส่งสิ่งของไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย และให้สภาอากาศไทยเป็นผู้พิจารณาการบริหารจัดการการใช้รถบรรทุกปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ เป็นนโยบายที่ชัดเจนของผู้บริหารบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ สภาอากาศไทย และ บมจ.บ้านปู ได้มอบหมายผู้ประสานงานหลักในการสื่อสารข้อมูลร่วมกันในการใช้รถบรรทุกออกปฏิบัติงาน ซึ่งการสั่งการจากระดับนโยบายของทั้ง 2 หน่วยงานลงมาที่ระดับปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้การประสานงานด้านการขนส่งไม่ค่อยมีปัญหาเหมือนด้านอื่น

“ข้อจำกัด และอุปสรรคไม่ค่อยมี เนื่องจากการทำงานร่วมกันกับสภาอากาศไทย คือเจ้าหน้าที่กาชาดติดต่อบ้านปูฯ โดยมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่กาชาดคนเดียว เกี่ยวกับสรุปแผนการเดินรถบรรทุกในแต่ละวัน และเป็นการประสานงานในระดับปฏิบัติงาน จึงไม่มีการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาที่พบจะเกี่ยวกับสภาพรถหรือคนขับรถมากกว่า” (เหมือนฝัน เชื้อเอี่ยม, บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน), การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

พบว่า การพิจารณาพื้นที่ในการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ไปช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เป็นการตัดสินใจของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม และสั่งการมายังผู้รับผิดชอบด้านการขนส่ง ได้แก่ หัวหน้างานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งเป็นคณะกรรมการฯ และผู้ประสานงานหลักในการใช้รถบรรทุกจาก บมจ.บ้านปู ในการขนส่งสิ่งของไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย

“การกำหนดพื้นที่ในการช่วยเหลือ ภาษาคำหนดเองโดยจะประสานทางคลังฯ ทางฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือแต่ละพื้นที่ส่วนมากจะรับมาจากวอรรูม คือ ต้องผ่านมาจากวอรรูม วอรรูมจะอนุมัติว่าพื้นที่นี้ได้เท่าไร ส่วนนอกเหนือจากวอรรูมจะไม่รับเลย และการส่งแต่ละวันเราก็จะนำมาลงตารางข้อมูลในการลงพื้นที่แต่ละครั้ง” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

ตารางกิจกรรม วัน จันทร์

จ. 7 พ. ย. 54 → 8 เม.

บางกระแซง อ เมือง จ ปทุมธานี	
จัดชุดธารน้ำใจ	1850 ชุด
ม. สรงประภา ดอนเมือง	
จัดชุดธารน้ำใจ	700 ชุด
บางแม่นาง อ บางใหญ่	
จัดชุดธารน้ำใจ	500 ชุด
หน่วยแพทย์	
จัดชุดอาหารด่วน	400 ชุด

ภาพที่ 4.21 ตารางกิจกรรมกำหนดพื้นที่ และจำนวนของในการช่วยเหลือแต่ละวัน

ที่มา: งานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

การสื่อสารระหว่างสภาภาษาไทย และ บมจ.บ้านปู เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้การโทรศัพท์มือถือ และการบอกกล่าวทางวาจา ในการประสานงานกัน ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารที่พบมากในการประสานงานช่วงภาวะวิกฤตที่ต้องการความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

“การประสานกับบ้านปูฯ จะเป็นทางวาจา ทั้งโทรศัพท์ และเจอกัน ส่วนมากจะเจอกันทุกเช้า เพราะว่าคุณเหมือนฝันต้องมาจ่ายค่าเบี่ยเลี้ยงคนขับรถทุกเช้า ทำกันทุกวันตั้งแต่ 7 โมงเช้าถึง 3-4 โมง เขาจะมากล่าวว่าคันไหนออกเขาก็จะจ่ายเป็นรายวัน ส่วนเอกสาร ณ ตอนนั้นไม่จำเป็น แต่เขาจะให้รายละเอียดของรถมา แล้วเราจะเอามาทำเอง โดยทำเป็นเอกสารว่าทะเบียนรถคันนี้ ชื่อคนขับชื่ออะไร เบอร์โทรศัพท์อะไร ทำตารางขึ้นมาเอง ดูแล้วเราจะให้คนนี้ไปจังหวัดไหน ไป

ตรงจุดไหน วันที่นี้ฉันไปไหน มีบันทึกอยู่ ตอนเช้าที่เจอกันก็จะมาเอาข้อมูลเอกสารที่วันนี้มาเช็คให้ตรงนั้น จะเก็บเป็นตารางแบบนี้ทุกวัน ทำเป็นใบเดียวและเขียนข้อมูลในตารางเพิ่มเข้าไป” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

ตารางแผนงานการปฏิบัติงานรถบรรเทาทุกบริษัท บ้านปู เดือน ธันวาคม ๒๕๕๕

ทะเบียนรถ	ชื่อคนขับ	เบอร์โทรศัพท์	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 70-4394	โชติ	087-1212587	นส.ส.ล		เมือทอง	เมือทอง		พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.		พ.บ.บ.บ.บ.		พ.บ.บ.บ.บ.	
2 70-4390	โสกา	085-4811691		พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	เมือทอง											
3 70-8067	ชาตรี	086-1278332		พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.												
4 70-5477	ทศพร	084-8586491	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	เมือทอง		พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.		พ.บ.บ.บ.บ.		พ.บ.บ.บ.บ.		พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
5 70-5481	วิชัย	080-0299128	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
6 70-4388	รังสรรค์	080-4348116	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
7 70-5459	มานิตย์	088-4376391	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
8 70-5425	รัฐเขต	082-3804956	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
9 70-5479	พญู	080-0633418	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
10 70-5409	ประจวบ	084-7332209	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
11 70-5469	วิชัย	847-365121	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
12 70-5415	ณิธิวัฒน์	082-1982245	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
13 70-5449	ทองสุข	087-1204831	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
14 70-5485	ภูษิต	089-9011542	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
15 70-5407	ทวีศักดิ์	081-8279346	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
16 70-5417	อมร	088-4237028	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
17 70-5485	วาทิน	082-2260334	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.
18 70-5405	ฐิติชัย	085-1897496	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.	พ.บ.บ.บ.บ.

ภาพที่ 4.22 ตารางการปฏิบัติงานรถบรรเทาทุกของ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

ที่มา: งานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า สภาอากาศไทยไม่ได้ประสานงานกับเครือข่ายด้านการขนส่งอย่างเป็นทางการ แต่ลักษณะการสื่อสารเพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านการขนส่ง เป็นลักษณะเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราว นอกจาก บมจ.บ้านปู เข้ามาเป็นเครือข่ายหลักด้านการขนส่งของสภาอากาศไทย ยังมีอีกหลายหน่วยงาน ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่สภาอากาศไทยสามารถประสานงานขอความช่วยเหลือด้านการขนส่งได้เป็นครั้งคราว ทั้งแบบมีเงื่อนไข และไม่มีเงื่อนไข

“ก่อนหน้านี้ เราไม่ได้ประสานงานกับเครือข่ายด้านการขนส่งอย่างชัดเจน แต่จังหวะดีว่าบ้านปูฯ เข้ามาช่วยเราในช่วงวิกฤต ถ้ามองกลับไป ถ้าไม่ส่วนของภาคีตรงนี้เข้ามาช่วย การทำงานมันจะมีความลำบากมาก คงทำได้ตามศักยภาพที่เรามี แต่ยังมีอีกช่องทางหนึ่ง คือ ภาคีเครือข่ายบางบริษัทที่มาได้เป็นครั้งคราว อย่างบริษัทที่บอกแล้วมาทันที คือ บริษัท สยามซอร์ไซด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เราติดต่อและไม่ค่อยมีเงื่อนไข โทรไปแล้วให้ความช่วยเหลือได้ทันที โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น แต่บางบริษัทก็มีเงื่อนไขว่าต้องแจ้งล่วงหน้า 1 วัน หรือต้องทำหนังสือเข้าไป

มันก็จะปัญหาที่เราไม่รู้ได้ว่าเขาจะอนุมัติส่งรถมาให้หรือไม่ ยังมีบริษัทที่เรามี connection อยู่ เช่น NYK ที่เปลี่ยนเป็นยูเช็น โลจิสติกส์ อิตาเลียนไทย บริษัท DHL บริษัททอจีลดี ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้ความช่วยเหลือเราเป็นอย่างดี” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

รายการส่งชุดธารน้ำใจช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยตั้งแต่ ๘ ต.ค. ๒๕๕๔

จังหวัด	วันที่ส่ง	รถที่ส่ง	ประเภทรถ	จำนวนส่ง	หมายเหตุ
นครสวรรค์	8 ต.ค. 54	1. ยูเช็น	10 ล้อ	700	
		2. ยูเช็น	10 ล้อ	800	รวม 1,500 ชุด
สุพรรณบุรี	8 ต.ค. 54	1. รถกาชาด	6 ล้อ	500	
		2. รถกาชาด	6 ล้อ	500	รวม 1,000 ชุด
อุทัยธานี (เร่งด่วน)	10 ต.ค. 54	1. อิตาเลียนไทย	10 ล้อ	700	
		2. รถกาชาด(เสริม)	6 ล้อ (กลาง)	300	รวม 1,000 ชุด
สระบุรี	10 ต.ค. 54	1. อิตาเลียนไทย	10 ล้อ	700	
		2. อิตาเลียนไทย	10 ล้อ	800	
		3. DHL	เทรเลอร์	1500	รวม 3,000 ชุด
นครสวรรค์	11 ต.ค. 54	1. สยามโซโซต้า	เทรเลอร์	1715	รวม 1,715 ชุด
ตาก	11 ต.ค. 54	1. รถเข้า	เทรเลอร์	1600	
		2. รถกาชาด	6 ล้อ	400	รวม 2,000 ชุด
ชัยนาท	12 ต.ค. 54	1. รถเข้า	เทรเลอร์	1500	
		2. รถเข้า	6 ล้อ	500	รวม 2,000 ชุด
นนทบุรี	12 ต.ค. 54	1. รถกาชาด	6 ล้อ	500	
		2. รถกาชาด	6 ล้อ	500	รวม 1,000 ชุด
นนทบุรี	13 ต.ค. 54	1. รถกาชาด	6 ล้อ	700	
กช.13	13 ต.ค. 54	รถเข้า P&S	เทรเลอร์	1000	รวม 1,000 ชุด
นนทบุรี	14 ต.ค. 54	1. รถกาชาด	6 ล้อ	700	
		2. รถกาชาด	6 ล้อ	600	รวม 2,000 ชุด
ลพบุรี	15 ต.ค. 54	1. รถเข้า P&S	เทรเลอร์	1700	

ภาพที่ 4.23 เครือข่ายสภากาชาดไทยด้านการขนส่งอื่นๆ ที่ให้ความช่วยเหลือแก่สภากาชาดไทยได้เป็นครั้งคราว

ที่มา: งานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

3. เครือข่ายด้านอาสาสมัคร

ช่วงวิกฤตอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทยมีจำเป็นต้องระดมความร่วมมือด้านต่างๆ จากทุกภาคส่วน เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือจากเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านอาสาสมัครที่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย จะเห็นได้ว่าในช่วงนั้นมีอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภากาชาดไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นช่วงที่โรงเรียนมหาวิทยาลัย และบริษัทจำนวนมากสั่งหยุดจากเหตุการณ์น้ำท่วม โดยเฉพาะช่วงเดือนตุลาคม –

พฤศจิกายน 2554 พบว่ามีอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาการศึกษาประมาณ 700 – 800 คนต่อวัน ดังภาพที่ 4.24

สรุปผลการดำเนินงานด้านอาสาสมัคร สถานการณ์โลกภัย
วันที่ 17 ตุลาคม 2554 - 14 พฤศจิกายน 2554

ลำดับ	วัน เดือน ปี	จำนวน				จำนวนผู้ฝึกงาน			
		รวม	ชาย	หญิง	เด็ก	เจ้า	จ้าง	สมัคร	สมัคร
1	จันทร์ 17 ตุลาคม 2554	310	93	198	19	165	139	6	
2	อังคาร 18 ตุลาคม 2554	354	111	191	52	127	202	25	
3	พุธ 19 ตุลาคม 2554	484	138	303	43	163	254	65	
4	พฤหัสบดี 20 ตุลาคม 2554	405	133	239	33	160	230	15	
5	ศุกร์ 21 ตุลาคม 2554	563	191	335	37	307	242	14	
6	เสาร์ 22 ตุลาคม 2554	351	103	235	13	207	127	17	
7	อาทิตย์ 23 ตุลาคม 2554	561	171	356	34	157	386	18	
8	จันทร์ 24 ตุลาคม 2554	841	270	533	38	297	510	34	
9	อังคาร 25 ตุลาคม 2554	680	194	395	91	203	443	34	
10	พุธ 26 ตุลาคม 2554	502	184	286	32	230	240	32	
11	พฤหัสบดี 27 ตุลาคม 2554	567	164	369	34	430	106	31	
12	ศุกร์ 28 ตุลาคม 2554	585	219	350	16	129	227	229	
13	เสาร์ 29 ตุลาคม 2554	759	262	477	20	86	434	239	
14	อาทิตย์ 30 ตุลาคม 2554	702	236	434	32	287	312	103	
15	จันทร์ 31 ตุลาคม 2554	843	304	512	27	310	160	373	
รวม 15 วัน		8507	2773	5213	521	3258	4014	1235	
16	อังคาร 1 พฤศจิกายน 2554	554	144	371	39	47	320	187	
17	พุธ 2 พฤศจิกายน 2554	621	203	365	53	96	408	73	
18	พฤหัสบดี 3 พฤศจิกายน 2554	674	209	425	40	192	374	108	
19	ศุกร์ 4 พฤศจิกายน 2554	724	241	431	52	155	432	134	
20	เสาร์ 5 พฤศจิกายน 2554	781	275	465	41	204	461	116	
21	อาทิตย์ 6 พฤศจิกายน 2554	772	263	464	45	140	424	208	
22	จันทร์ 7 พฤศจิกายน 2554	684	306	329	49	150	359	175	
23	อังคาร 8 พฤศจิกายน 2554	625	244	351	28	205	189	229	
24	พุธ 9 พฤศจิกายน 2554	610	229	368	13	176	315	119	
25	พฤหัสบดี 10 พฤศจิกายน 2554	620	215	381	124	177	338	105	
26	ศุกร์ 11 พฤศจิกายน 2554	423	141	264	18	83	207	136	
27	เสาร์ 12 พฤศจิกายน 2554	620	211	343	66	159	307	154	
28	อาทิตย์ 13 พฤศจิกายน 2554	542	149	385	8	53	89	400	
29	จันทร์ 14 พฤศจิกายน 2554	500	179	267	54	243	127	130	
รวม 14 วัน		8748	3009	5109	630	2080	4350	2274	

ภาพที่ 4.24 จำนวนอาสาสมัครที่ช่วยงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ตามจุดปฏิบัติงานต่างๆ ช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2554

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

การรับรู้ของประชาชนจากสื่อต่างๆ ในเรื่องการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่ไม่มีวาระซ่อนเร้น เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาการศึกษาเป็นจำนวนมากในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 เนื่องด้วยสภาการศึกษาเป็นองค์กรสาธารณกุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไร อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ของสถาบันกษัตริย์ และทำงานด้านมนุษยธรรมมาเป็นเวลานาน โดยมีความเป็นกลางในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา และความคิดเห็นทางการเมือง ซึ่งเป็นที่รับรู้ของประชาชนมาโดยตลอด ประกอบกับช่วงเหตุการณ์วิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 เป็นช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านรัฐบาล ประเทศยังมีปัญหาในเรื่องความขัดแย้งทางการเมือง การบริหารจัดการน้ำท่วมของภาครัฐค่อนข้างล้มเหลว ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการจัดการของรัฐบาล ประกอบกับการเผยแพร่ข่าวจากสื่อต่างๆ เรื่องน้ำท่วมศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

(สปก.) คอนเมือง ทำให้สิ่งของบริจาคจำนวนมากลอยออกมาให้เห็น ยิ่งทำให้ประชาชนขาดศรัทธาในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของรัฐบาล ซึ่งสาเหตุดังกล่าว ทำให้ประชาชนเดินทางมาบริจาคเงินและสิ่งของ รวมทั้งร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยงานสภากาชาดไทยจำนวนมาก เนื่องจากมีความศรัทธาและเชื่อมั่นในความเป็นกลางทางด้านการเมืองของสภากาชาดไทย และความโปร่งใสในช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

“จะเห็นว่าน้ำท่วมที่ผ่านมา หลายๆหน่วยงานมีวาระซ่อนเร้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งของการทำงานของกาชาดไม่มีวาระซ่อนเร้น คนภายนอกจึงมีความเชื่อมั่น มั่นใจในการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยของเรา การทำงานของเรามีหลักการที่แน่น มีเกณฑ์ คนภายนอกเขาจะเชื่อถือ และจะวิ่งเข้ามาหาเราเอง เช่น เรื่องอาสาสมัครที่เขาเข้ามาหาเราเอง” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

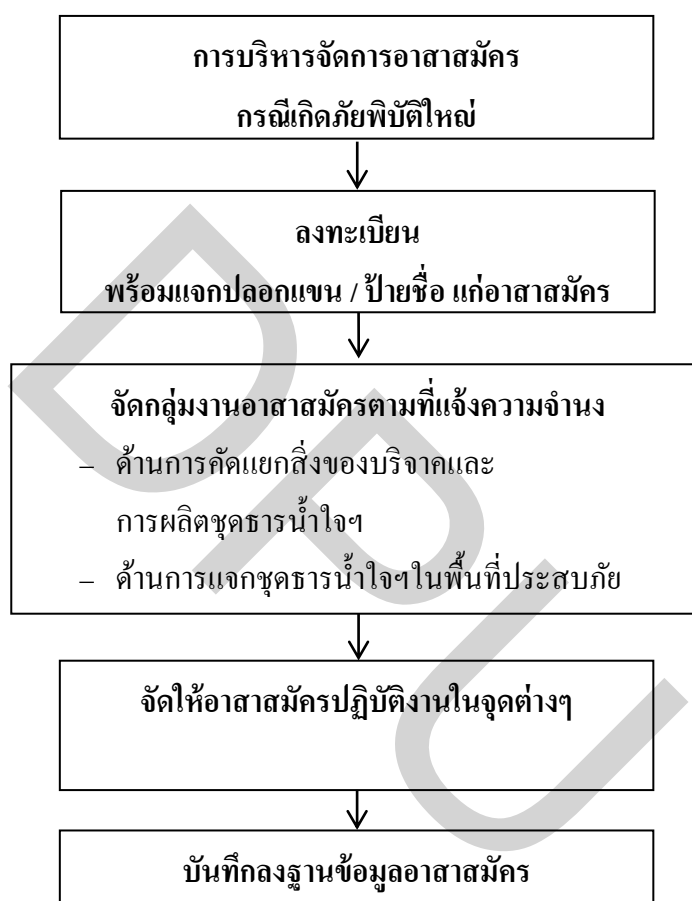
“ช่วงที่มีปัญหากัน ทำไมคนถึงมาช่วยกาชาด เอาเงินมาให้ที่กาชาด ทำไมไม่ให้รัฐบาล มีสอบถามเข้ามาแบบนี้เยอะ ต้องบอกว่ากาชาดยินดีช่วยเหลือทุกอย่าง ใครต้องการจะช่วยเหลือใครก็เข้ามา กาชาดรับหมด ไม่สนใจไม่รับทราบเรื่องความขัดแย้งทางการเมือง กาชาดไม่ได้สังกัดรัฐบาล ทำงานอิสระไม่ได้ขึ้นตรงกับหน่วยงานใด มีนโยบายชัดเจน ตรวจสอบได้ ซึ่งช่วงนั้นมีแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานของรัฐบาลเข้ามาเยอะ ยิ่ง Social Media จะเข้ามาเยอะมาก” (กรรทอง เพ็ชรวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

“หลักๆคือ การที่เป็นของพระราชินี พระเทพฯ ท่านไม่ได้แบ่งใครเป็นใคร เป็นประชาชนของท่านทั้งหมด อย่างของช่อง 3 ก็ไม่เหมือนของสภากาชาดไทย ผมก็เลือกที่นี้ดีกว่า” (ทรงภพ รัตนยุทธิ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 6 มีนาคม 2556)

“มากาชาดเพราะเป็นองค์กรที่เกี่ยวกับสถาบัน อย่าลืมว่าช่วงนั้นมีองค์กรที่เป็นภาครัฐให้ความช่วยเหลืออยู่ มีภาคเอกชน และภาคสถาบัน ถือว่าภาคสถาบันที่เห็นอยู่มี 2 หน่วยงาน คือสภากาชาดไทย และมูลนิธิราชประชาฯ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับสถาบันทั้ง 2 องค์กร คนจะเข้ามาเยอะมากจริงๆ ช่วงนั้นก็มีการเมืองด้วย ความรู้สึกของคนเขาจะให้ความสำคัญตรงนี้ เขารู้ว่าภาครัฐทำงานเป็นอย่างไร ช่วงนั้นแม้ว่าช่อง 3 มีดาราคือตัวดึงดูด แต่คนก็ไม่เยอะเท่ากาชาด” (ชูพงษ์ ทรงชัยศิริ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 6 มีนาคม 2556)

จากการที่อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยงานสภากาชาดไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากได้รับทราบข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัครจากเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เป็นการสื่อสารเพื่อระดมความร่วมมือจากอาสาสมัครในการช่วยงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยด้านต่างๆ พบว่าสภากาชาดไทยใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัครในช่วง

วิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นลักษณะงานที่อาสาสมัครสามารถเข้ามาช่วยงาน ด้านไหน เวลาใดก็ได้ โดยมีการลงทะเบียนแจ้งความจำนงค์ในการช่วยงานของอาสาสมัครในแต่ละด้าน ซึ่งอาสาสมัครจะได้รับแจกปลอกแขนหรือป้ายชื่อ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะให้อาสาสมัครปฏิบัติงานตามจุดที่ได้ลงทะเบียนไว้ ดังภาพที่ 4.25



ภาพที่ 4.25 การบริหารจัดการอาสาสมัครกรณีเกิดภัยพิบัติใหญ่

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“เราเป็นระบบ open ในการรับอาสาสมัคร ซึ่งแต่ก่อนเคยเปิดให้ลงทะเบียนและกำหนดให้อยู่กับเรา 8 โมง ถึง 4 โมงเย็น ซึ่งไม่มีใครอยู่กับเรา ไม่มีใครทำแบบนั้นได้จริงๆ บางทีอาสาสมัครมาทำชั่วโมง สองชั่วโมงก็ไปแล้ว จะไปกะเกณฑ์ว่าวันนี้ใช้ 80 คน ใช้แค่ 100 คน ซึ่งเป็นไปไม่ได้” (บุคอรีย อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่สภาอากาศไทย และกลุ่มอาสาสมัครประจำของ สภาอากาศไทยที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของในชุดธารน้ำใจฯ การตรวจสอบยอดคงคลัง การขนย้ายสิ่งของ การขนชุดธารน้ำใจฯ ขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่าย และร่วมกับสภาอากาศไทยแจกจ่ายชุดธารน้ำใจฯแก่ผู้ประสบอุทกภัย พบว่าสภาอากาศไทยใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆในการระดมความช่วยเหลือจากอาสาสมัคร ทั้งนี้ ช่องทางการสื่อสารที่ดีที่สุดในการระดมอาสาสมัครในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ได้แก่ Social Media ได้แก่ Facebook และ Twitter เนื่องจากเป็นช่องทางที่ระดมอาสาสมัครได้จำนวนมาก รวดเร็ว และสื่อสารกลับแบบอัตโนมัติ แต่มีข้อเสียคือไม่สามารถควบคุมเนื้อหาข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจนในแต่ละช่วงเวลาที่มีการส่งต่อข้อความ ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการระดมอาสาสมัคร

1. Social Media ได้แก่ Facebook และ Twitter ของสภาอากาศไทย และสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

เป็นช่องทางการสื่อสารที่สภาอากาศไทย และแกนนำกลุ่มอาสาสมัครสภาอากาศไทยใช้เป็นช่องทางการสื่อสารระดมอาสาสมัครให้มาช่วยกัน ทั้งนี้การใช้ Social Media ในกลุ่มอาสาสมัครสภาอากาศไทย ที่เข้ามาทางสำนักสารนิเทศฯ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มอาสาต่างๆ อาทิ อาสาประเทศไทย อาสาสมัครอาสาสมัคร ไทยแลนด์คอนเน็ค โวรัลท์คอนเน็ค ส่วน Social Media ในกลุ่มอาสาสมัครสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จะเปิดเป็นชมรมใน facebook ชื่อ ชมรมจิตอาสาสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภาอากาศไทย สำหรับประกาศร้องขออาสาสมัครในช่วงที่สภาอากาศไทยมีความต้องการอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานจำนวนมาก ทั้งนี้ ช่วงแรกของการใช้งาน จะเกิดความสับสนในเรื่องข้อมูล และข้อมูลบิดเบือนหลังจากอาสาสมัครโพสต์ข้อความต่อกัน ทำให้กลุ่มอาสาสมัครตั้งกติกากในการใช้งาน โดยให้เจ้าหน้าที่เป็นคนประกาศข้อความการร้องขออาสาสมัครเพื่อป้องกันความสับสนในเรื่องข้อมูล

“เวลาที่ต้องการความช่วยเหลือ จะมีคนช่วยแจ้งข่าวผ่านสื่อต่างๆ อย่าง Social Media แพร่กันผ่าน Facebook Twitter อย่างกลุ่มอาสาสมัครก็มีการส่งข่าวมาช่วย เมื่อมีภัย มีการแจ้งข่าวประชาชนก็จะพุ่งเป้ามาที่เรา เรียกได้ว่าเกือบจะอัตโนมัติ” (อานาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

“สำนักสารนิเทศฯมีการใช้ Facebook ใช้ Twitter ในการเรียกระดมอาสาสมัครให้มาช่วยกัน” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“ช่วงน้ำท่วม เขาจะรู้ข่าวทาง Facebook กันเยอะ น้องที่เคยมา เขาก็บอกต่อกัน ถ้าต้องการเร่งด่วนก็จะใช้ประกาศในชมรม” (พิริยาภรณ์ แก้วสด, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

2. เว็บไซต์สภาาชาดไทย www.redcross.or.th

เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สภาาชาดไทย ใช้ร้องขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัคร โดยข้อมูลที่จะประกาศรับอาสาสมัครทางเว็บไซต์จะผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม ถึงจะมีการนำข้อความขึ้นเว็บไซต์สภาาชาดไทย

“ทราบข่าวภาชาดมีการร้องขออาสาสมัครทางเว็บไซต์ภาชาด ช่วงเดือนตุลา มาตอนน้ำท่วมแล้ว แต่ยังไม่ว่ากรุงเทพฯ พอทราบข่าวว่าสภาาชาดไทย ต้องการคน ซึ่งก็อยู่ใกล้ด้วยก็เลยไปที่สภาาชาดไทย” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

3. โทรศัพท์บอกกล่าวในกลุ่มอาสาสมัครประจำ

เป็นช่องทางการสื่อสารที่สภาาชาดไทยใช้กับแกนนำอาสาสมัคร และกลุ่มอาสาสมัครประจำที่มีความคุ้นเคยและรู้จักกันดี มักใช้ในกรณีต้องการอาสาสมัครจำนวนหนึ่งแบบเร่งด่วนทันที พบว่ามีหน่วยงานของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่ประสานงานทางโทรศัพท์กับกลุ่มอาสาสมัครประจำ เพื่อขอความช่วยเหลืออาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาาชาดไทยด้านต่างๆ ได้แก่ งานคลังสัณการะ ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป และงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

“ช่วงแรกใช้วิธีการโทรตามก่อน โทรตามอาสาสมัครประจำของสภาาชาดไทยที่เคยช่วยงานบรรเทาทุกข์” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

“การสื่อสารขณะนั้น ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ เท่าที่สังเกตดูจากกลุ่มที่ไปทำงานกับช่วงแพ้คอง จะใช้การโทรศัพท์ชวนกันมา เขาบอกมันง่าย โทรคุยกันได้เลย” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

4. สื่อมวลชน

เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สภาาชาดไทย มักใช้ในการประกาศขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัครที่ต้องการให้สาธารณชนรับรู้ในวงกว้าง โดยข่าวการประกาศรับอาสาสมัครทางสื่อมวลชน จะต้องผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม ถึงจะมีการส่งข่าวให้สื่อมวลชนประกาศได้

“เรามีช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนว่าขณะนี้เราต้องการอาสาสมัครออกทีวี วิฑู” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“ดูประกาศหาอาสาสมัครจากรายการข่าวของ ThaiPBS เขาให้เบอร์ไว้ ก็ติดต่อเข้ามา และได้ช่วยตรงนี้” (พิริยาภรณ์ แก้วสอาด, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

5. สื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย และกลุ่มอาสาสมัครเก่าที่เคยช่วยงานสภากาชาดไทย

เป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นลักษณะการพบปะ พูดคุยระหว่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย หรืออาสาสมัครที่เคยช่วยงานสภากาชาดไทย เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของอาสาสมัครแบบไม่ได้ตั้งใจ

“เริ่มแรกเลยผมได้ไปที่ธรรมศาสตร์ รังสิต ตอนนั้นน้ำยังมาไม่ถึงธรรมศาสตร์ หลังจากนั้นก็มาถึงธรรมศาสตร์รังสิต พวกที่อยู่ธรรมศาสตร์ก็ย้ายมาอยู่ที่สนามบินดอนเมือง และทราบข่าวจากภรรยาที่เคยไปช่วยกาชาดว่ามีการแพ็คของ มีไปแจกของ” (ทรงภพ รัตนยุทธ์, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 6 มีนาคม 2556)

“ไม่ได้ทราบสื่อจากกาชาด มาหาหมอที่โรงพยาบาลจุฬาฯ และอยากมาช่วยผู้ประสบภัยหมอก็แนะนำให้มาสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หลังจากนั้นก็ได้รับผิดชอบงานคัดแยกเสื้อผ้า และทำมาโดยตลอดจนถึงทุกวันนี้” (ปภาวรินทร์ เอื้ออารีย์, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

ช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เป็นช่วงที่สภากาชาดไทยมีการสื่อสารเพื่อร้องขอความช่วยเหลือด้านอาสาสมัคร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อระดมความช่วยเหลือจากอาสาสมัครที่จะเข้ามาช่วยงานสภากาชาดไทยด้านต่างๆ โดยแบ่งอาสาสมัครตามลักษณะงานที่ได้เข้าช่วยงานสภากาชาดไทย ดังนี้

1. อาสาสมัครด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาคและการผลิตชุดธารน้ำใจฯ

เป็นลักษณะงานที่อาสาสมัครปฏิบัติงานภายในบริเวณสภากาชาดไทย เป็นงานเกี่ยวกับการคัดแยกสิ่งของบริจาค การบรรจุสิ่งของในชุดธารน้ำใจฯ การตรวจสอบยอดของกองคลัง การขนย้ายสิ่งของ การขนชุดธารน้ำใจฯขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่าย ซึ่งงานแต่ละจุดจะมีเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยคอยดูแลความเรียบร้อยของการทำงาน โดยแบ่งอาสาสมัครตามลักษณะงาน ดังนี้

1.1 งานลงทะเบียน อาสาสมัครจะประจำอยู่จุดลงทะเบียน เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่เรื่องงานลงทะเบียนอาสาสมัคร โดยให้อาสาสมัครกรอรายละเอียด งานที่ต้องการปฏิบัติงาน แจกป้ายชื่อหรือปลอกแขน พร้อมให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่อาสาสมัคร

1.2 งานรับเข้าเครื่องอุปโภค บริโภค ยา และเวชภัณฑ์บริจาค อาสาสมัครจะรับผิดชอบงานรับเข้าเครื่องอุปโภค บริโภค ยา และเวชภัณฑ์บริจาคจากผู้บริจาค โดยให้ผู้บริจาคเขียนใบแสดงความจำนงบริจาคและรับบริจาค และนำเครื่องอุปโภค บริโภค ยา และเวชภัณฑ์บริจาคไปวางไว้บริเวณที่กำหนดเพื่อรอคัดแยก

1.3 งานคัดแยกของบริจาค อาสาสมัครจะคัดแยก ประเภท สภาพ และอายุการใช้งานของบริจาคตามเกณฑ์ที่สภากาชาดไทยกำหนดไว้

“มีการเขียนป้ายติดไว้เกือบทุกอย่าง อย่างบะหมี่ ปลากระป๋อง นม ส่วนใหญ่จะเป็นของกิน เราจะเขียนว่าไม่เกินเท่าไร ซึ่งจะมีหัวหน้าจุด และเขาจะรู้ว่าบะหมี่จะหมดอายุภายใน 6 เดือน ซึ่งเราใช้เกณฑ์ตามงบประมาณของเรา อย่างปลากระป๋องเราตั้งไว้ที่ภายใน 2 ปี” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

“จุดที่วุ่นวายที่สุด จะเป็นจุดคัดแยกของ ถ้าเป็นของที่กาชาดสั่งเองจะมาเป็น lot ใหญ่ๆ อันนั้นไม่มีปัญหา จะเช็กร่าง แต่ถ้าเป็นของบริจาคจากประชาชนทั่วไปมันย่อยๆ มา บอกไม่ได้ว่าเขาจะเอาอะไรมาบริจาค” (ปภาวรินทร์ เอื้ออารีย์, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

1.4 งานผลิตน้ำดื่ม อาสาสมัครจะประจำจุดหน่วยรถผลิตน้ำดื่ม โดยกรอกน้ำบรรจุขวด หรือ แกลลอน เพื่อขนขึ้นรถบรรทุกเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบอุทกภัย

1.5 งานผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน อาสาสมัครจะประจำจุดหน่วยครัวเคลื่อนที่ โดยช่วยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเตรียมวัตถุดิบ ปรุงอาหาร และบรรจุลงถุง เพื่อขนขึ้นรถบรรทุกเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบอุทกภัย ซึ่งอาสาสมัครที่ทำงานประจำจุดนี้ ส่วนใหญ่มาจากการจัดตั้งของมูลนิธิโคคา-โคลา ประเทศไทย

1.6 งานเดินถุง ขึ้น line การผลิตชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย อาสาสมัครจะประจำจุดผลิตถุงชุดธารน้ำใจ โดยเจ้าหน้าที่จะประกาศระดมอาสาสมัครประจำแต่ละจุดเพื่อเตรียมบรรจุสิ่งของที่ใส่ถุงชุดธารน้ำใจฯ เมื่อครบตามจำนวนที่ต้องการ อาสาสมัครจะเริ่มเดินตาม line การผลิตชุดธารน้ำใจฯ โดยนำสิ่งของยังชีพต่างๆ ที่วางไว้จุดใส่ลงถุง และขนขึ้นรถบรรทุกเพื่อเตรียมแจกจ่ายในพื้นที่ประสบอุทกภัย

“การจัดคนลงแต่ละจุด ถ้าจุดที่ต้องใช้คนเยอะคือยกของหนักๆ ต้องมีคนใส่ถุง แต่คนใส่ถุงจะให้มีน้อยเพราะอาจจะสับสน มีแค่จุดละคน แต่ 3-4 คนจะเป็นลักษณะช่วยกันส่งต่อ ทำครั้งนึง ประมาณ 1,000 ชุด ถ้าไม่ติดขัดอะไรใช้เวลาประมาณชั่วโมงกว่าๆ ช่วงที่เริ่มเดิน line หมายถึงเริ่มถุงที่ 1 พร้อม ของทุกอย่างวางพร้อม แล้วจะเริ่มเดิน line เลย แต่จะเสียเวลาตรงการมัด

และเรียงขึ้นรถ เพราะวางเลขไม่ได้ ต้องค่อยๆเรียง” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

1.7 งานจัดตั้งเครื่องกระป๋อง อาสาสมัครจะรับผิดชอบงานจัดตั้งเครื่องกระป๋อง ประกอบด้วยปลากระป๋อง พะโล้กระป๋อง ข้าวสำเร็จรูป ปลากระป๋อง ผักกาดดอง นำมามัดใส่ถุงรวมกันเป็น 1 ชุด เพื่อเตรียมบรรจุในถุงชุดธารน้ำใจ

1.8 งานยกของ อาสาสมัครจะรับผิดชอบงานขนย้ายสิ่งของบริจาค ยกของเข้าคลัง สัมภาระ ขนของขึ้นรถบรรทุก

1.9 งานคลังบริจาค อาสาสมัครจะรับผิดชอบงานประจำคลังบริจาค มีหน้าที่เบิกจ่ายของบริจาคตามคำร้องขอที่ผ่านการอนุมัติตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป

จุดปฏิบัติงาน

1.จุดลงทะเบียน	จำนวนอาสาสมัคร	5 คน
2.จุดคัดแยก	จำนวนอาสาสมัคร	30 คน
3.จุดรับของบริจาค	จำนวนอาสาสมัคร	10 คน
4.จุดผลิตน้ำดื่ม	จำนวนอาสาสมัคร	10 คน
5.จุดเดินถุง (ขึ้น line)	จำนวนอาสาสมัคร	100 คน
6.จุดจัดตั้งเครื่องกระป๋อง	จำนวนอาสาสมัคร	50 คน
7.จุดยกของ	จำนวนอาสาสมัคร	30 คน (เฉพาะผู้ชาย)
8.จุดคลังบริจาค	จำนวนอาสาสมัคร	10 คน
9.extra	จำนวนอาสาสมัคร	10 คน

ภาพที่ 4.26 แสดงจุดปฏิบัติงานที่อาสาสมัครช่วยปฏิบัติงาน

ที่มา: ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์

ทั้งนี้ งานอาสาสมัครแต่ละด้าน จะมีแกนนำอาสาสมัครที่มีความชำนาญและรู้งาน เข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย ในการแนะนำ หรือสอนงานประจำจุดให้กับอาสาสมัครที่เพิ่งเข้ามาทำงาน

“แรกๆเราทำเอง แต่จะมีอาสาสมัครที่เข้าใจงานก็เข้ามาช่วย อาจจะเป็นหลักให้ตรงนั้นเลย บางทีเขาก็จะแบ่งเป็นสาขาของแต่ละงานเอง อย่างงานคัดแยกก็มีหลายอย่าง ทั้งบะหมี่ ปลากระป๋อง ขนม เขาก็จะหาคนมารับผิดชอบแต่ละจุด” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

2. อาสาสมัครด้านการแจกชุดธารน้ำใจในพื้นที่ประสบภัย

เป็นลักษณะงานที่อาสาสมัครปฏิบัติงานร่วมกับสภากาชาดไทยในการแจกจ่ายชุดธารน้ำใจในพื้นที่ประสบอุทกภัย เป็นการออกหน่วยบรรเทาทุกข์ที่จัดทีมปฏิบัติงานโดยมีอาสาสมัคร 6 คน ต่อเจ้าหน้าที่ 1-2 คน ต่อชุดธารน้ำใจ 500 ชุด ต่อ 1 คันรถบรรทุก ซึ่งอาสาสมัครที่จะร่วมปฏิบัติงานกับสภากาชาดไทยต้องมาลงทะเบียนก่อน 08.00 น. ของวันปฏิบัติงาน และมีคุณสมบัติตรงตามแนวทางการดำเนินงานลงทะเบียนอาสาสมัครที่ออกบรรเทาทุกข์นอกพื้นที่ ดังภาพที่ 4.27

แนวทางการดำเนินงานลงทะเบียนอาสาสมัครที่ออกบรรเทาทุกข์นอกพื้นที่ (ไปกับรถบรรทุก)

คุณสมบัติอาสาสมัคร

- พิจารณาอาสาสมัครที่ยังไม่เคยลงพื้นที่เป็นอันดับแรก
- อายุเกิน 20 ปี
- ไม่มีโรคประจำตัว, สุขภาพแข็งแรง ยกของหนักได้
- สามารถออกปฏิบัติงานได้ตลอดทั้งวัน

เริ่มลงทะเบียน เวลา 08.00 น. โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เข้าแถวตามลำดับก่อนหน้าหลังของการมาปฏิบัติงาน
2. เจ้าหน้าที่จัดกลุ่มตามจำนวนรถที่ออกปฏิบัติงาน 6 คน ต่อรถ 1 คัน (ผู้หญิง 2 คน : ผู้ชาย 4 คน) หรืออาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
3. ให้อาสาสมัครเลือกหัวหน้าทีมเพื่อดูแลความเรียบร้อย และเก็บปลอกแขนอาสาสมัคร ส่งคืนเจ้าหน้าที่ประจำรถให้ครบถ้วน
4. กรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนตามพื้นที่ปฏิบัติงาน และเซ็นหนังสือรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไข (Application for working in Disaster Areas)
5. จัดให้ทีม ประจำที่จุดรวมพลเพื่อรอเจ้าหน้าที่หัวหน้าทีมประจำรถแต่ละคัน ซึ่งแจกจ่ายระเบียบต่างๆเกี่ยวกับ การออกปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่
6. ให้อาสาสมัครทุกคน ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่หัวหน้าทีม ที่ออกปฏิบัติงานประจำรถแต่ละคันอย่างเคร่งครัด

ภาพที่ 4.27 แนวทางการดำเนินงานลงทะเบียนอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่

ที่มา: งานอำนวยการข้อมูล ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

“อาสาสมัครมีส่วนร่วมกับเราในช่วงนั้นเยอะมาก ถ้าไม่ได้อาสาสมัครก็ทำไม่ได้ ทีมนี้มีอาสาสมัคร 6 คนต่อ 1 คันรถ ช่วงหลังมีเกณฑ์ว่าไม่เอาเด็ก เอาอายุ 20 ปีขึ้นไป มีทั้งผู้หญิงผู้ชาย แต่จัดผู้ชายเยอะหน่อย บางพื้นที่เราได้ข้อมูลว่าต้องลงเรือ ก็จะแจ้งที่ลงทะเบียนให้จัดอาสาสมัครที่ว่ายน้ำได้” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

“เจ้าหน้าที่จะบอกกฎระเบียบว่าควรจะทำอย่างไร จุดใหญ่ คือ ต้องเชื่อฟัง เจ้าหน้าที่ที่นำเข้าไป ห้ามมีปากเสียงกับผู้ประสบภัยไม่ว่าจะมาในลักษณะไหน ต้องเงียบ ห้ามเถียง ปลอ่ยให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการ” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การแจกจ่ายชุดธารน้ำใจในพื้นที่ประสบอุทกภัย ส่วนใหญ่จะใช้การแจกคูปองหรือบัตรคิวในการรับของ โดยผู้นำชุมชนที่ร้องขอของให้สภากาชาดไทย เข้ามาแจกในพื้นที่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย ให้จัดทำคูปองเตรียมไว้ก่อน ก่อนเพื่อความสะดวกเรียบร้อยในการแจกของ

“อย่างมีไปแจก 100 คน ผู้นำชุมชนเขาจะจัดสรรมาเลย โดยการแจกเป็นคูปอง ใครไม่มี คูปองเราก็ไม่ให้ ไม่งั้นก็ไม่ว่าใครเป็นใคร ป้องกันคนที่จะเวียนรับของ” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

“กรณีที่ไม่สามารถแจกได้จริงๆ เช่น น้ำกำลังท่วมหนัก ไม่มีที่จะลงของ ไม่มีเรือที่จะเข้าไปแจกในหมู่บ้านได้ ก็เอาของลงไว้ให้ โดยผู้ใหญ่บ้านหรือผู้ที่ประสานงานกับทางกาชาด จะมีหลักฐานมาให้ดู ส่วนใหญ่จะลงไว้ที่วัด เพราะมั่นใจว่าทางวัดท่านคงไม่โกง จริงๆถ้าไม่ได้แจกกับมือ จะไม่เอาของลงง่ายๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่สำคัญมากในการทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในการแจกของ” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

“มีไปแถวเขตดอนเมือง ไม่ประทับใจ เพราะว่าเป็นพรรคเป็นพวก เป็นเรื่องการเมือง เขาขอมา 5 คันรถสิบล้อ มีของประมาณ 2,000 กว่าชุด เราบอกว่าจะร่วมแจกด้วย เขาไม่ยอม ให้เราทิ้งของไว้ที่นั่น แต่เจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยไม่ยอม ตอนนั้นเราเอาของกลับทั้ง 5 คัน คือ เราไม่แจกเลย ของจำนวนนั้นเราเอากลับมากาชาด และวันรุ่งขึ้นก็เอาไปแจกที่อื่น” (ทรงภพ รัตนยุทธ์, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 6 มีนาคม 2556)

4.2.2 การบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย

ในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์อุทกภัยที่มีความรุนแรงระดับที่ 4 สภากาชาดไทย จำเป็นต้องจัดระเบียบโครงสร้างองค์กรสภากาชาดไทย ให้มีขีดความสามารถและรองรับกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัย และทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน

ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าสภากาชาดไทยมีการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงและการจัดการภัย ระดับที่ 4 ทั้งระดับนโยบาย และการจัดการ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย รับผิดชอบงานระดับนโยบาย และ

คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ รับผิดชอบงานระดับจัดการ ซึ่งทั้ง 2 คณะทำงานนี้ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทยในช่วงวิกฤต

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสภากาชาดไทยพบว่า

1. **ระดับการบริหารจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย** มีการแบ่งบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการอย่างชัดเจน แต่ยังขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย ซึ่งสภากาชาดไทยให้ความสำคัญในการใช้เครื่องมือการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยในระดับจัดการมากกว่า ซึ่งตามโครงสร้างองค์กรสภากาชาดไทย ในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับ 4 ต้องมีการระดมความช่วยเหลือจากคณะทำงานฝ่ายต่างๆ ในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย เพื่อสั่งการเป็นนโยบายลงมาในการบริหารวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ที่เป็นภาพรวมของสภากาชาดไทย

“ระดับบริหารของสภากาชาดไทย มีการประชุม แบ่งงานกันทำตามโครงสร้างองค์กรในการจัดการภัยพิบัติ มีคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย เป็นคณะทำงานอำนวยการ ดูแลนโยบายให้ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยได้อย่างเป็นระบบ มีประธานคณะทำงานฝ่ายต่างๆ และมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นหน่วยงานหลักในระดับจัดการ” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

2. **นโยบายด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย** ตามโครงสร้างองค์กรมีลักษณะความเป็นนโยบายแบบบูรณาการการสื่อสาร เพื่อความร่วมมือของหน่วยงานภายในองค์กรสภากาชาดไทย ในลักษณะของการสร้างการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่างๆ และสร้างแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การบูรณาการทางนโยบายไม่ได้แสดงถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานสภากาชาดไทยที่มีลักษณะบูรณาการความร่วมมือในการบริหารจัดการภัยพิบัติในช่วงวิกฤต นอกจากนี้พบว่า การบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทยเกิดขึ้นในระดับชั้นของการสื่อสารระดับจัดการ ซึ่งไม่เป็นไปตามการจัดโครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับ 4 ที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน

“ต้องมานั่งประชุม lesson learn กัน ต้องวิเคราะห์ดูว่าภารกิจแต่ละคณะทำงานอยู่ตรงไหน จะเพิ่มเข้าไปอย่างไรให้การบริหารจัดการภาวะวิกฤตเป็นระบบ และมีส่วนร่วมของการจัดการโดยคณะทำงานฝ่ายต่างๆ กรรมการชุดย่อย หรืออนุกรรมการฝ่ายต่างๆ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีบทบาทหน้าที่อย่างไร มันต้องชัดเจนว่าแต่ละท่านจะทำอะไร แค่นั้น เพียงไร ต้องวิเคราะห์ภารกิจตรงกรรมการชุดใหญ่ว่ามีอะไรบ้าง แล้วกรรมการชุดย่อยจะมีบทบาทเข้าไปในกรรมการชุด

ใหญ่อย่างไร เพื่อให้คณะกรรมการฯแต่ละชุดเสริมกันและกันอย่างไร” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

3. การบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในภาวะวิกฤต เป็นการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภายในองค์กรสภาอากาศไทย และเครือข่ายสภาอากาศไทย ให้มีการสื่อสารประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยกับเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านข้อมูลข่าวสาร มีลักษณะที่ชัดเจน เป็นระบบ และเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดกับสภาอากาศไทย ส่วนเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร มีลักษณะการสื่อสารแบบเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์ โดยจะเข้ามามีส่วนร่วมร่วมกับสภาอากาศไทยตามความรุนแรงของสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นสภาพขององค์กรจะรับมือได้ หรือเป็นการสื่อสารเพื่อประสานงานการร้องขอความช่วยเหลือจากสภาอากาศไทยเป็นกรณีไป ซึ่งการบริหารจัดการการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทยและเครือข่ายสภาอากาศไทย เป็นประเด็นที่สภาอากาศไทยให้ความสำคัญในการพัฒนาความร่วมมือของเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับเตรียมพร้อมกรณีเกิดภัยพิบัติรุนแรงขึ้นในอนาคต

“การตอบสนองต่อภัยพิบัติ มันไม่ใช่มีแต่เรื่องข่าวของ มันต้องพิจารณาถึงข้อมูลความต้องการ รูปแบบความช่วยเหลือว่าทำอย่างไรให้ตรงต่อความต้องการ ทำอย่างไรให้การช่วยเหลือไม่ซ้ำซ้อน ทำอย่างไรให้ทั่วถึง ก็ต้องอาศัยข้อมูลพวกนี้มาพิจารณากัน และต้องมีความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกสภาอากาศไทย ซึ่งตรงนี้สำคัญมาก เนื่องจากภัยขนาดใหญ่ตรงมีการระดมความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากทุกภาคส่วน ต้องมีข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาร่วมประกอบการพิจารณา อย่างเรื่องขนส่งก็ต้องประสานภาคเอกชนเข้ามาช่วย ต้องประสานหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับเราได้ เรื่องกำลังคนมีพอมัย เรามีฐานข้อมูลอาสาสมัคร ถ้าไม่พอต้องระดมอาสาสมัครอย่างไร ต้องประกาศขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นหรือไม่ ซึ่งเป็นความท้าทายในการบริหารจัดการช่วงภาวะวิกฤต” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

ดังนั้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต สรุปได้ว่า การสื่อสารของสภาอากาศไทยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ภัย การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างบุคลากรภายในองค์กรที่มีการแบ่งย่อยหน่วยงานและคณะทำงานด้านการจัดการภาวะวิกฤตอย่างหลากหลาย ทั้งระดับนโยบายและระดับจัดการ มีการจัดโครงสร้างองค์กรตามสายการบังคับบัญชาแบบหลายลำดับชั้น ทำให้ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทยมีหลายระดับ และใช้การสื่อสารหลาย

ช่องทาง ซึ่งแต่ละระดับมีความเหมาะสมและข้อจำกัดในการสื่อสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการสื่อสารภายนอกองค์กรกับเครือข่ายสภากาชาดไทย เพื่อความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสารจากเหล่ากาชาดจังหวัดและสภามวลชน ด้านการขนส่งจากบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และด้านอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 พบว่า มีลักษณะการใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในการติดต่อประสานงานกัน ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ การส่ง E-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก การส่งข้อความผ่าน SMS และการใช้ Social Media (Facebook และ Twitter) ซึ่งมีความเหมาะสมในการใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วและยืดหยุ่นในการสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางที่เข้าถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ด้วยระบบการบริหารงานแบบราชการของสภากาชาดไทย ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรายงานผ่านทางเอกสาร การออกคำสั่ง และการใช้โทรสารเพื่อยืนยันข้อมูลและเป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำงาน

4.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย รวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เป็นเครือข่ายสภากาชาดไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2554 ผู้วิจัยพบว่า การสื่อสารเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทยมีปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สภากาชาดไทยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการสื่อสารของสภากาชาดไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3.1 ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรสภากาชาดไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากร

1.1 บุคลากรกลายเป็นผู้ประสบอุทกภัย ทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เนื่องจากสภากาชาดไทยเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย แต่บุคลากรกลายเป็นผู้ประสบภัย ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

“สถานที่บางแห่งคนทำงานก็เป็นผู้ประสบภัย เช่น สถานีกาชาด เหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“วิกฤตครั้งที่ผ่านมา บุคลากรของเราจำนวนไม่น้อยที่ เป็นผู้ประสบภัย” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

1.2 บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เป็นอุปสรรคทางการสื่อสารภายใน องค์การสภาอากาศไทยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมที่อัตรากำลังของบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย อย่างไรก็ตาม สภาอากาศไทย มีบุคลากรจำนวนมากที่สังกัดหน่วยงานภายในองค์กร แต่ไม่มีการสื่อสารเพื่อระดมความร่วมมือด้านบุคลากรจากหน่วยงานภายใน สภาอากาศไทยในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างจริงจังและเป็นระบบ

“น้ำท่วมปี 54 บุคลากรไม่พอ เพราะภัยมันใหญ่มาก แต่ความที่ไม่พอ เพราะเราไม่ได้หาคนที่สามารถแบ่งเบางานของเราบางอย่างไปได้” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

1.3 บุคลากรทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นปัญหาการสื่อสารของบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับคำสั่งในลักษณะเฉพาะกิจให้ปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้หรือความรับผิดชอบที่เคยได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่ปรับตามสถานการณ์และความต้องการของผู้ประสบภัย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น เกิดความสับสนในบทบาทการทำงาน และขาดความต่อเนื่องในการทำงานเดิมที่ได้รับมอบหมาย

“หน้าที่มันเปลี่ยนไปหมด ช่วงแรกหน้าที่หลักเป็นผู้ประสานข้อมูลจังหวัดที่รับผิดชอบ แต่พอเหตุการณ์รุนแรง กลายเป็นผู้ทำหน้างาน ไปแจกของจังหวัดที่มีการสั่งการในช่วงนั้น ความต่อเนื่องในงานมันไม่มี ต้องปรับแผนการทำงานว่าจะทำอะไรให้มันเกิดความราบรื่นในการรับรู้ข้อมูลที่ต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ ไม่ใช่ออกไปไหนก็ไม่รู้ ทำอะไรก็ไม่รู้ แต่เวลาสอบถามข้อมูล จังหวัดอยุธยาก็ยังเป็นชื่อคนรับผิดชอบประสานงานข้อมูลอยู่” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“มีหน้าที่เป็น core ประสานงานข้อมูลปทุมธานี กลับกลายเป็นไม่ได้ประสานงานในจุดนั้น เนื่องจากต้องทำงาน response แทน มีหัวหน้าฝ่ายเป็น commander สั่งการว่าจะให้ใครไปไหน แจกของ 7 วัน แทบจะไม่มีเวลาประสานปทุมธานี” (เน่งน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

“พนักงานขับรถไม่ใช่ขับรถอย่างเดียว ต้องเป็นทั้งพนักงานขับเรือท้องแบน อยู่หน่วยผลิตน้ำดื่ม หน่วยครัวเคลื่อนที่ ต้องทำในภาระหน้าที่หลายๆอย่าง” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

1.4 บุคลากรไม่ปฏิบัติตามสายการประสานงานข้อมูลข่าวสาร เป็นปัญหาการสื่อสารของบุคลากรในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงานที่มีการประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัยโดยออกนอกกระบวนการสายการประสานงานข้อมูลตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ทำให้เกิดช่องว่างทางการสื่อสารด้านการรับรู้และการตีความ ก่อให้เกิดการความเข้าใจผิดหรือสื่อความหมายผิดพลาดในการปฏิบัติงานในพื้นที่ประสบภัย

“ปัญหาของคนประสานงานที่มีมากกว่า 1 คน ผู้บริหารประสานเอง ซึ่งไม่เป็นไปตาม flow หรือแม้แต่โรงพยาบาลจุฬาฯก็ไปประสานในพื้นที่เอง สำนักสารนิเทศก็ประสานเอง แต่ผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลจังหวัดนั้นๆไม่ทราบข้อมูลที่ได้ประสานงานกัน” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

1.5 ความกดดันและไม่เหมาะสมด้านเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นอุปสรรคสำคัญของการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤตที่มีความตึงเครียดของสถานการณ์และข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยที่มีจำนวนมาก ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกดดันและเร่งด่วนในการให้ความช่วยเหลือ ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลในขณะนั้น

“วิกฤตน้ำท่วม ปี 54 เราใช้คนที่มีอยู่เท่านี้ และใช้เป็นระยะเวลานาน มันก็เกิดความล้าโอกาสที่จะพลาดในการสื่อสารข้อมูลก็สูง คือ ข้อมูลมันเยอะ คนมันล้า และสเกลภัยมันก็ใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร

จากปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านบุคลากรข้างต้น เป็นปัจจัยที่ทำให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของสภากาชาดไทยทำได้ไม่เต็มที่ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรของสภากาชาดไทย ให้มีขีดความสามารถในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต มีดังนี้

1. การวางแผนรองรับภาวะวิกฤตด้านบุคลากร

สภาวิชาชีพไทยควรตระหนักถึงการเตรียมพร้อมในการกำหนดแผนงานเพื่อรองรับภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้า โดยการประเมินความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อวางแผนนำไปใช้ในภาวะวิกฤตได้อย่างชัดเจน

“เราต้องวางแผนให้งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยดำเนินงานต่อไปได้ ตั้งแต่เรื่องคนของเราจะให้เขาไปอยู่ที่ไหน จะจัดพื้นที่ให้พักอาศัยกันอย่างไร และให้คนของเราที่เป็นผู้ประสบภัยสามารถช่วยเหลือคนอื่นต่อไปได้” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

2. กำหนดข้อพิจารณาและทำความเข้าใจปัญหาเรื่องบุคลากรทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามสายการประสานงานข้อมูลในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่สภาวิชาชีพไทยควรคำนึงถึงในการแก้ไขปัญหาเรื่องบุคลากรทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามสายการประสานงานข้อมูลในการปฏิบัติงาน คือ การทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเกี่ยวกับข้อพิจารณาในการปฏิบัติงานต่างๆของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ และเขียนเป็นกระบวนการปฏิบัติงานออกอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน ในลักษณะการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ คำสั่งการปฏิบัติงาน หรือนโยบายการปฏิบัติงาน และแจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบอย่างทั่วถึง

“การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ระดับผู้บริหาร หัวหน้าทุกฝ่าย ทุกหน่วย ต้องตกลงร่วมกันก่อน รับรู้ข้อมูลเท่ากัน เหมือนกัน ในเวลาที่ใกล้เคียงกัน และถ่ายทอดข้อตกลงแนวทางการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อให้การทำงานเป็นทิศทางเดียวกัน และป้องกันความสับสนที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

3. ตระหนักถึงผู้มีส่วนช่วยและให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤตการณ์

การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต สภาวิชาชีพไทยสามารถระดมความร่วมมือหรือประสานขอความช่วยเหลือด้านบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆภายในสภาวิชาชีพไทย โดยใช้การสื่อสารแบบเป็นทางในลักษณะส่งหนังสือขอความร่วมมือจากสำนักงานต่างๆ ในระดับคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ ที่มีผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นประธานคณะทำงาน หรือเป็นนโยบายการปฏิบัติงานลงมาจากระดับคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทย ที่มีเลขาธิการสภาวิชาชีพไทย เป็นประธานคณะกรรมการฯ

“ถ้าจะระดมบุคลากรในสภาวิชาชีพไทยกันจริงๆ น่าจะทำได้ เพราะเรารู้ว่าศักยภาพเรามีอะไร แบบไหน และไม่ใช่ว่าเรื่องที่จะทำแทนกันไม่ได้ ยิ่งเป็นภัยพิบัติที่เกินศักยภาพระดับสำนักงาน

จะรับมือได้ ต้องเป็นระดับของสภาอากาศไทยเข้ามาจัดการ สำนักงานไม่จำเป็นต้องทำเองทั้งหมด ควรมีการคุยกันในระดับสภาอากาศไทยเป็นนโยบายลงมาว่าให้สำนักงานต่างๆเข้ามาช่วยกัน” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

พบว่า นอกจากการระดมความร่วมมือด้านบุคลากรจากหน่วยงานภายในสภาอากาศไทยแล้ว ความร่วมมือจากอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยงานสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต เป็นทางเลือกหนึ่งของการแก้ไขปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การขอความร่วมมือจากอาสาสมัคร จำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ ขอบเขตงาน และกติกาการทำงานร่วมกันระหว่างสภาอากาศไทย และอาสาสมัครไว้อย่างชัดเจน

“เรื่องอัตราค่าจ้าง ตอนนั้นอาสาสมัครเยอะมาก ถ้าจะระดมเอาเข้ามาช่วยงานอย่างเป็นระบบได้จะดีมาก เพราะอาสาสมัครมีศักยภาพ และความสามารถเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ต้องคัดเลือกและตกลงกันให้ชัดเจนในการทำงาน” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

2. ปัญหาด้านการสื่อสาร

2.1 การบิดเบือนในการสื่อสารแต่ละระดับ

ช่วงเกิดภัยพิบัติ ข้อมูลมักถูกบิดเบือนไปจากความเป็นจริง เนื่องจากข้อมูลเพื่อการตัดสินใจหลังโหลเข้ามามากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการเลือกใช้ข้อมูล และการส่งต่อหรือถ่ายทอดข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนหรือสูญหายไประหว่างการสื่อสาร พบว่าการบิดเบือนในการสื่อสารของสภาอากาศไทยเกิดขึ้นในการสื่อสารทั้ง 4 ระดับ ดังนี้

2.1.1 ระดับบนลงสู่ระดับล่าง เป็นการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย ไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่ การขาดความร่วมมือและการตัดสินใจในระดับนโยบาย ทำให้การสื่อสารของสภาอากาศไทยเป็นลักษณะการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลเพียงระดับจัดการ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบ และการสั่งการที่ไม่ชัดเจน

2.1.2 ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน เป็นการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่

2.1.2.1 ระยะห่างไกลของการสื่อสาร

พบว่า การสื่อสารจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยใช้การ

รายงานสรุปข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ต่างๆ ให้ผู้บริหารระดับสูงของสภาอากาศไทย ซึ่งเป็นผู้แทนในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทยทราบตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ ทำให้เกิดระยะห่างของการสื่อสาร ส่งผลต่อการรับทราบข้อมูลของผู้บริหารที่ไม่เป็นปัจจุบันและบิดเบือนไปจากสภาพความเป็นจริง

“มีการจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์ ความช่วยเหลือ และแผนการให้ความช่วยเหลือเป็นประจำถึงผู้บริหารระดับสูงของสภาอากาศไทยที่เป็นคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย แต่ใช้เวลาในการจัดทำและนำเสนอ” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

2.1.2.2 โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ

พบว่า การจัดโครงสร้างองค์กรของสภาอากาศไทยในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นแบบทางการ มีการจัดแบ่งเป็นคณะทำงานและหน่วยงานย่อยต่างๆ ในการบริหารจัดการภัยพิบัติ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ขาดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล โดยเฉพาะการเชื่อมโยงการสื่อสารและการย้อนกลับข้อมูลที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากคณะทำงานระดับจัดการไปยังระดับนโยบาย เพื่อการประชุมสั่งการลงมาเป็นนโยบายในการแก้ไขปัญหา และทำให้การบริหารจัดการภาวะวิกฤตมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

“จะตำหนิก็นียอมรับว่า ทำไมเลขานุการฯ คณะกรรมการชุดใหญ่ไม่เชิญประชุม ซึ่งได้ปรึกษากันว่าทำไมไม่ได้เชิญประชุมเพราะยังสามารถ handle ได้อยู่ แต่ก็มีมีการสื่อสารเพื่อทราบตามปกติอยู่แล้ว ต้องกล้าพูดกันอย่างจริงจังว่าภารกิจของคณะทำงานชุดต่างๆ จะมีบทบาทและเชื่อมโยงกันอย่างไร” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

2.1.3 ระดับแนวนอน เป็นการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชา ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่

2.1.3.1 การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีการย้อนกลับข้อมูล

พบว่า การสื่อสารภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ มีลักษณะการสื่อสารในระดับเดียวกัน ซึ่งมีข้อดีในเรื่องการลดเวลาในการสื่อสารตามสายงาน แต่ข้อเสียในการสื่อสารของสภาอากาศไทยที่มีลักษณะเป็นแนวนอนมากเกินไป ทำให้ข้อมูล

ข่าวสารต่างๆที่เกิดขึ้นในการประชุมคณะกรรมการฯ ไม่มีการย้อนกลับเพื่อยืนยันหรือตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือสูญหายของข้อมูลข่าวสาร

“อยู่ที่ว่าแต่ละหน่วย แต่ละฝ่ายได้ถ่ายทอดข้อมูลถึงกันหมดหรือไม่ ถ้าโดนตัดขาดอยู่แค่ในวอร์รูม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องลงพื้นที่จริงก็ไม่ได้รับข้อมูล ก็เป็นปัญหาอีกเหมือนกัน ซึ่งการสื่อสารไม่ได้จบที่วอร์รูม มันต้องส่งต่อไปถึงผู้ปฏิบัติงานจริงๆ” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“คนที่เข้าประชุมวอร์รูมไม่ได้เป็นคนเดิมเสมอ แต่ที่เข้าประชุมตลอดคือหัวหน้าฝ่ายฯ ดังนั้นการลงข้อมูลมันไม่ได้มีการย้อนกลับมา การใส่ข้อมูลจำนวนมากลงตารางการช่วยเหลือเพื่อวางแผนการแจกของ บางครั้งข้อมูลมัน lose ไม่ได้ลงทุกที่ ไม่ได้ลงทุกครั้ง ข้อมูลมันก็ไม่ครบ พอข้อมูลไม่ครบ เวลาทำงานก็เริ่มมีปัญหา เพราะว่าข้อมูลไม่ตรงกัน” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

2.1.3.2 การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน

พบว่า สภากาชาดไทยให้ความสำคัญในการใช้การสื่อสารภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งมีลักษณะการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจในระดับเดียวกัน เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ถูกลดบทบาทลง และไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารเพื่อร่วมมือกันในการบริหารภาวะวิกฤตของคณะกรรมการฯ ทั้ง 2 ชุด

“ได้ปรึกษาคณะกรรมการว่า จำเป็นต้องเชิญหรือประชุมกรรมการชุดใหญ่หรือไม่ ซึ่งบอกว่าสามารถดำเนินการในระดับหน่วยงาน สามารถประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียงได้” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

2.1.4 ระดับแนวทแยง เป็นการบิดเบือนการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชา

พบว่า การสื่อสารภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีลักษณะไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชา มีข้อดีในเรื่องความยืดหยุ่นและสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แต่มีข้อจำกัด คือ ทำให้เกิดช่องว่างของการสื่อสารที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร

บิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ง่าย มักพบปัญหานี้ในการสื่อสารภายหลังการประชุม หรือ การส่งการนอกที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

“โดยมากถ้าเป็นการปรึกษาหารือกันในวอร์รูมก็ชัดเจน นอกจากจะเป็นนอกวอร์รูมก็จะเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเฉพาะหน้า” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“การสื่อสารข้ามสายบังคับบัญชาในลักษณะงานที่มันเยอะ ก็มีโอกาสดเกิดความผิดพลาดได้ง่ายจากการประสานงานกันเองในแบบข้ามหน่วย ข้ามฝ่าย” (ณิงนิจ จันทรินทร์, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“วอร์รูมจะมีหน่วยงานต่างๆ เข้ามาประชุม สั่งการครั้งเดียวกระจายหมด แต่นอกวอร์รูมถ้าข้อมูลเปลี่ยนแปลง เราต้องประสานทุกฝ่าย ทั้งคลัง ทั้งฝ่ายยา ทั้งยานพาหนะ และอาสาสมัคร กรณีนี้ค่อนข้างเป็นปัญหา และเสียเวลาประสานข้อมูลกลับไปอีก” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

2.2 ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่มากเกินไป

ช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ที่มีระดับความรุนแรงและการจัดการภัยพิบัติสูงสุด ภาระหน้าที่ด้านการสื่อสารของสภากาชาดไทยในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก เพื่อการตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดต่างๆ เกินศักยภาพและความรับผิดชอบในระดับสำนักงาน ต้องอาศัยความร่วมมือและการตัดสินใจระดับนโยบาย จากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ซึ่งถูกกำหนดบทบาทในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับที่ 4 แต่ไม่ปรากฏว่า มีการใช้คณะกรรมการระดับนโยบาย เข้ามาบริหารจัดการการสื่อสารในช่วงวิกฤต มีเพียงคณะกรรมการระดับจัดการ ซึ่งมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯเป็นหน่วยงานหลัก ทำหน้าที่รับผิดชอบภาระหน้าที่ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการระดับจัดการ รับผิดชอบภาระหน้าที่ด้านสื่อสารในช่วงวิกฤตมากเกินไป ทำให้เกิดความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการจริงในพื้นที่ประสบภัย

แนวทางการพัฒนาด้านการสื่อสาร

จากปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านการสื่อสารภายในองค์กรสภากาชาดไทยข้างต้น ทำให้ข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบภัยถูกบิดเบือนไปจากความเป็นจริง ส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของสภากาชาดไทย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า แนวทางการพัฒนาด้านการสื่อสารของสภากาชาดไทย คือ การจัดการสื่อสาร การไหลของข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารในองค์กรให้เหมาะสมและเป็นระบบ เพื่อลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรระดับนโยบายมากขึ้น

พบว่า แนวทางการพัฒนาการสื่อสารจากบนลงล่าง สภาอากาศไทยควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับนโยบายที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการภัยพิบัติระดับ 4 และถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญที่ช่วยให้สภาอากาศไทยบริหารจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างเป็นระบบ และมีการสั่งการเป็นนโยบายที่ชัดเจนลงมาในการปฏิบัติงาน

“เนื่องจากเป็นภัยระดับ 4 เป็นระดับประเทศ เกินศักยภาพสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่จะรับมือ ต้องเป็นในระดับของสภาอากาศไทย” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานภัยสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“ภัยใหญ่ขนาดนี้ต้องเข้าถึงระดับคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติฯ เพราะสำนักงานไม่สามารถเข้าไปช่วยได้เต็มพื้นที่ ต้องเป็นนโยบายลงมา ต้องวิเคราะห์ลงมาว่าจังหวัดนี้ จุดนี้ต้องไปช่วยก่อน” (กฤติสร ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานภัยสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

2. ใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น

จากปัญหาระยะห่างของการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และการจัดโครงสร้างองค์กรของสภาอากาศไทยแบบเป็นทางการ ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารด้านความทันสมัยและบิดเบือนของข้อมูล ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการสื่อสารจากล่างขึ้นบน สภาอากาศไทยควรใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เช่น การโทรศัพท์รายงานข้อมูล การส่ง E-mail สรุปการปฏิบัติงาน การบอกกล่าวเมื่อพบเจอ และการส่ง SMS รายงานสถานการณ์ เพื่อลดระยะห่างของการสื่อสาร และทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล

“การรับทราบข้อมูลช่วงนั้นต้องรวดเร็วในการประสานงานและสั่งการ การใช้หนังสือหรือเอกสารทางการที่รายงานตามสายบังคับบัญชา มันช้าเกินไป บางครั้งข้อมูลก็ไม่ update แล้วควรใช้ช่องทางอื่นในการสื่อสารขึ้นไป เช่น การส่งข้อมูลทาง E-mail SMS ให้ผู้บริหารสภาอากาศไทยทราบ” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

3. ใช้การสื่อสารแบบย้อนกลับในการประสานงานข้อมูล

โดยเฉพาะกับการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สภาอากาศไทยควรใช้การสื่อสารแบบย้อนกลับในการประสานงานข้อมูลทั้งภายในคณะกรรมการฯ และเจ้าหน้าที่ที่รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานในพื้นที่

เพื่อยืนยันหรือตรวจสอบข้อมูลในช่วงภาวะวิกฤต และลดความผิดพลาดหรือสูญหายของข้อมูลระหว่างการสื่อสาร

“คนที่เข้าไปนั่งในวอร์รูม ต้องมีการสื่อสารข้อมูลให้ไปถึงเจ้าหน้าที่ ถึงลูกน้องในหน่วยในฝ่ายของเขาต่อไปอีกชั้นหนึ่ง และย้อนกลับมาที่วอร์รูมด้วย เพื่อยืนยันข้อมูลเพิ่มเติม” (พิชิตศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

4. ใช้ช่องทางการสื่อสารหลายวิธี

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารระดับแนวทแยงของสภากาชาดไทย ที่พบปัญหาการบิดเบือนข้อมูลจากการสื่อสารภายหลังการประชุม หรือการสั่งการนอกที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ได้แก่ การใช้ช่องทางการสื่อสารหลายวิธีในการสื่อสารกันภายในคณะกรรมการฯ ทั้งระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารที่เป็นทางการแล้ว ยังมีการประชุมสั่งการด้วยวาจา และใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสาร และทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

“การแก้ไขปัญหาดังนี้ อาจใช้การสื่อสารหลายๆทาง เช่น โทรศัพท์ประสาน ส่งหนังสือเวียนทราบ สำเนาถึงคนที่อยู่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่ายตามสายบังคับบัญชา” (คณินิจจันทร์ทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

อย่างไรก็ตามข้อมูลหรือมติต่างๆที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารภายหลังการประชุมในลักษณะการสื่อสารระดับแนวทแยง จำเป็นต้องมีตัวกลางในการประสานข้อมูลหรือมตินั้นๆ ให้กลับเข้าสู่การสื่อสารสั่งการตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานให้ได้ เช่น เลขานุการคณะกรรมการฯ

3. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

สภากาชาดไทยมีลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กรแบบเป็นทางการ เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต โดยมีการติดต่อสื่อสารกันตามสายการบังคับบัญชาขององค์กร ซึ่งลักษณะการจัดโครงสร้างองค์กรแบบนี้ ทำให้เกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย ได้แก่

3.1 โครงสร้างองค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่ยาวเกินไป

โครงสร้างองค์กรของสภากาชาดไทยมีความสลับซับซ้อนและสายการบังคับบัญชาที่ยาวเกินไปในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการช่วยเหลือผู้ประสบ

อุทกภัยผ่านคนกลางหลายคน จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤตของสภาอากาศไทย

พบว่า สภาอากาศไทยแบ่งโครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต เป็นลักษณะคณะทำงานที่รับผิดชอบงานระดับนโยบาย และระดับจัดการ และทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของสภาอากาศไทยในช่วงวิกฤต แต่ขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างคณะทำงาน ทำให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของสภาอากาศไทยเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตน้ำท่วม ดำเนินการอย่างไม่เป็นระบบ ไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และไม่สามารถแสดงให้เห็นออกมาในลักษณะการบูรณาการความร่วมมือกันในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานต่างๆภายในสภาอากาศไทย

3.2 ข้อจำกัดด้านนโยบายเฉพาะกิจในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ผลการศึกษาพบว่า นโยบายด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยของสภาอากาศไทยมีการกำหนดแนวทางการทำงานไว้อย่างชัดเจน แต่มีข้อจำกัดด้านนโยบายที่มีลักษณะเป็นนโยบายเฉพาะกิจและมีการสั่งการแบบเป็นครั้งคราวตามการประเมินของผู้บริหารสภาอากาศไทยที่ใช้ข้อมูลข่าวสารของสถานการณ์และความต้องการของผู้ประสบภัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสร้างความสับสน และความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาด้านการสื่อสารในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงภาวะวิกฤต

“นโยบายของสภาอากาศไทยในเรื่องการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยช่วงภาวะวิกฤต เอื้อให้ทำงานกับผู้ประสบภัยได้เต็มที่ แต่จะติดที่นโยบายบางเรื่องที่ยังไม่ชัดเจนในการทำงาน อย่างระดับน้ำลดลงแล้ว ซึ่งเรามีนโยบายว่าถ้าระดับน้ำลดเราจะไม่ให้ แต่บางทีชาวบ้านมองว่าเขาออกไปหาของกินไม่ได้ แต่เรามองว่าน้ำมันลดลงแล้ว ซึ่งมันก็เป็นเรื่องของความไม่ลงตัว” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ถ้าพูดในระดับผู้ปฏิบัติงาน คือ นโยบายไม่ชัดเจน การที่ทำงานและรู้ว่าภัยมันใหญ่แล้ว แต่เราไม่รู้ว่าจะทำไปถึงระดับไหน และไม่มีนโยบายสั่งการลงมาว่าภัยระดับนี้เป็นภัยระดับประเทศแล้ว สำนักงานเดียวไม่สามารถรับมือได้ ให้สำนักงานต่างๆเข้ามาช่วย ถ้านโยบายมีความชัดเจนมากกว่านี้ จะทำให้การทำงานมันราบรื่นขึ้น และรู้ว่าขอบเขตงานทำได้แค่ไหน และจะทำอะไรต่อไป ที่ผ่านมามันเป็นปัญหาว່ารายอยู่บทบาทไหน ยังไม่มีการสะท้อนบทบาทในภัยพิบัติระดับ 4” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“นโยบายในการสั่งให้ช่วยหรือไม่ให้ช่วย ต้องชัดเจนใช้เกณฑ์อย่างไร อย่างคน WALK IN มาจะให้ช่วยหรือไม่ มันปรับเปลี่ยนได้ตลอด จนคน WALK IN บอกว่าทำไมคนนั้นได้ คนนี้ไม่ได้ คือ เกณฑ์ของเรามันไม่แน่นอนเลย หรือระดับน้ำท่วมบางพื้นที่แค่ตลุมเราให้ บางพื้นที่น้ำท่วมเข้าไม่ให้ ซึ่งต้องพิจารณารายละเอียดเชิงลึกของข้อมูลด้วย” (กวิศรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

3.3 วัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน

ทุกองค์กรมีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง ซึ่งวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกันไปด้วย จะเห็นได้ว่าสภาอากาศไทยมีหน่วยงานภายในองค์กรจำนวนมากที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตช่วงน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ทั้งในรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทยทั้งระดับนโยบาย และระดับจัดการ ต่างก็มีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง ทั้งนี้ หากเกิดภาวะความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในสภาอากาศไทยที่มีวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้

“ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงานภายในสภาอากาศไทย บางครั้งไม่ค่อยสื่อสารกัน เพราะมีปัจจัยบางอย่างที่ฝืนกันอยู่ อย่างปัญหาการเมืองภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัญหาหนึ่งในช่วงน้ำท่วม” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

จากข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการของสภาอากาศไทยตามการจัดโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตข้างต้น ทำให้ขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างคณะทำงานในระดับนโยบาย และระดับจัดการ ส่งผลต่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยอย่างไม่เป็นระบบ และขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้เอื้อกับการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต มีดังนี้

1. จัดโครงสร้างองค์กรให้มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่สั้นลง

โดยใช้การติดต่อสื่อสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการสื่อสารแบบเป็นทางการตามสายการบังคับบัญชา

2. จัดประชุมคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย

เพื่อสั่งการเป็นนโยบายสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางการที่ชัดเจนในช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4

3. เลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร

สภาอากาศไทยจำเป็นต้องวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสารของแต่ละองค์กรภายใน สภาอากาศไทยที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤตว่ามีลักษณะการสื่อสาร องค์กรเป็นแบบใด และควรใช้ช่องทางการสื่อสารแบบใดที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารระหว่าง องค์กร เพื่อให้ตรงกับวัฒนธรรมและการดำเนินการสื่อสารในช่วงวิกฤตมากที่สุด

4.3.2 ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน ได้แก่

1.1 การโยกย้ายของนายกเหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้เกิดความยากลำบากในการ ประสานข้อมูลในพื้นที่ประสบภัย

ผลการศึกษาพบว่า การทำงานของนายกเหล่ากาชาดจังหวัด จะมีช่วงของการโยกย้าย การปฏิบัติงานในแต่ละจังหวัด ตามคำสั่งโยกย้ายของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งการประสานงานข้อมูล ข่าวสารและการให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย สภาอากาศไทยได้รับข้อมูลจากเหล่ากาชาด จังหวัดเป็นหลัก ดังนั้น หากพื้นที่ประสบภัยเกิดในจังหวัดที่มีช่วงรอยต่อของการโยกย้ายนายก เหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้เกิดปัญหาและความยากลำบากในการประสานงานข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย

“เหล่ากาชาดจังหวัดโยกย้ายบ่อย ทำให้การทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยไม่ต่อเนื่อง ช่วงน้ำท่วมจังหวัดปทุมธานี เป็นช่วงรอยต่อของการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีคำสั่งโยกย้ายผู้ว่า ราชการจังหวัดปทุมธานี ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานความช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าไปประสานงานข้อมูล และการลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือ” (นางน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

“ช่วงแรกผู้ว่าฯปทุมธานีโยกย้าย ไม่มีเหล่ากาชาด ไม่มีคนประสาน ซึ่งได้ประสานไป ทางเหล่ากาชาดแล้ว แต่บอกว่าไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะนายกเหล่ากาชาดยังไม่มา ผู้ว่าฯยัง ไม่มา ไม่มีคนสั่งการ” (นางน้อย จุไรสง, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

1.2 ความยากลำบากในการหาข้อมูลข่าวสารในช่วงภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทุกภัยในช่วง ปกติกับภาวะวิกฤตพบว่า ในช่วงภาวะวิกฤต สภาอากาศไทยมีข้อจำกัดอย่างมากในการหาข้อมูล ข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย เนื่องจากเครือข่ายสภาอากาศไทยอย่างเหล่ากาชาดจังหวัด ต้องทำหน้าที่

ด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างหนักเช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานงานเพื่อหาข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย ทำให้การหาข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤตของสภากาชาดไทย จำเป็นต้องประสานหาข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลอื่นนอกจากเหล่ากาชาดจังหวัดที่มีความใกล้ชิดและอยู่ในสายการประสานงานข้อมูล เช่น การประสานงานข้อมูลโดยตรงกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ป้องกันจังหวัด (ปก.) ปลัดอำเภอ นายอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล และผู้นำชุมชน

“ช่วงวิกฤตจะมีปัญหา คือ ติดต่อไม่ได้ บางทีมีโทรศัพท์แต่ติดต่อไม่ได้ ช่วงที่อยุธยา ร้องขอมา ก็ติดต่อไปเหล่ากาชาด ซึ่งเหล่าก็ช่วยตัวเองไม่ได้ เราต้องประสานภายนอกเอง เช่น ตาม ปก. ให้ช่วยหาข้อมูลว่าจะเข้าไปช่วยได้หรือไม่ อย่างวิกฤตที่อยุธยา นายกเหล่ากาชาดอยู่อีกที่เจ้าหน้าที่ติดอยู่ที่บ้าน พอประสานเข้าไป เขาก็ช่วยไม่ได้” (กวิศรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

พบว่า สภากาชาดไทยไม่สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารจากเหล่ากาชาดจังหวัดเพียงหน่วยงานเดียวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับยังไม่เพียงพอในการวิเคราะห์และประเมินการให้ความช่วยเหลือได้ตามลำดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของแต่ละพื้นที่ เป็นข้อมูลที่ยังมองไม่รอบด้าน ดังนั้น สภากาชาดไทยจำเป็นต้องประสานหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ

“เดิมเรามองข้อมูลผ่านเหล่ากาชาดจังหวัด แต่ช่วงวิกฤตน้ำท่วม เราได้มองหลายแหล่งข้อมูล มันต้องใช้ข้อมูลเยอะมากมาประกอบการตัดสินใจ ยิ่งการหาข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาประกอบค่อนข้างยากลำบาก เพราะส่วนมากหน่วยงานต่างๆ เขาก็ยุ่งกันหมด” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“บางครั้งเราได้ข้อมูลที่ยังไม่เพียงพอในการตัดสินใจจากเหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้การสื่อสารมีลักษณะไม่เป็นทางการ เช่น สอบถามโดยตรงไปทาง ปก. อบต. และผู้นำชุมชน แต่การทำงานมันมี flow อยู่แล้วว่าอย่างไรเราต้องผ่านเหล่ากาชาดจังหวัด” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

1.3 ไม่มีการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารขณะเกิดวิกฤตการณ์

พบว่า ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมที่มีข้อมูลข่าวสารจำนวนมากหลั่งไหลมาที่สภากาชาดไทยจากหลากหลายช่องทาง ซึ่งข้อมูลแต่ละเรื่องมีระดับความถูกต้องและความชัดเจนที่แตกต่างกัน และด้วยการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเนื่องจากความรุนแรงของสถานการณ์ในช่วงนั้น ทำให้

สภาวิชาชีพไม่สามารถตรวจสอบและกลั่นกรองข้อมูลได้ทุกเรื่องอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารในเรื่องความซ้ำซ้อนข้อมูล ข้อมูลผิดพลาดไม่ตรงตามความเป็นจริง

“ในช่วงน้ำท่วมกรุงเทพฯ ไม่มีคนกลั่นกรองข้อมูลให้เรา นอกจากต้องใช้ทักษะในการคุยกับชุมชนว่าทำอะไรถึงจะได้ข้อมูล หรือต้องถามจากพื้นที่ข้างเคียง ฟังหรือเช็คข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตว่ามันท่วมขนาดไหน ต้องใช้ข้อมูลหลายอย่างมาประกอบกัน” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

“ช่วงวิกฤตมันไม่เป็นระบบ เพราะเมื่อทุกคนได้รับคำสั่งก็ต้องออกปฏิบัติงาน เราไม่รู้ว่าเป็นไปตาม flow หรือไม่ ซึ่งข้อมูลในช่วงนั้นก็กลั่นกรองมาส่วนหนึ่ง แต่จะกลั่นกรองระดับไหนไม่รู้” (กฤติสร ชนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

1.4 ขาดฐานข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ปัญหาเรื่องความทันสมัยของข้อมูล ข้อมูลไม่ครบถ้วน รูปแบบของข้อมูลที่หลากหลาย และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานที่ไม่สามารถเลือกใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ท่วมถึง และถูกต้อง เป็นปัญหาการสื่อสารสำคัญที่สภาวิชาชีพ และหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย พบมากในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากเป็นระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผู้ประสบภัยจำนวนมาก ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการให้ความช่วยเหลือ ทั้งในเรื่องความซ้ำซ้อนและความไม่ทั่วถึงในการแจกจ่ายของแก่ผู้ประสบภัย

พบว่า ประเด็นสำคัญของปัญหาการสื่อสารนี้ เกิดจากการขาดฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ การขาดหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบูรณาการฐานข้อมูลกลางของประเทศ

“ที่ไหนขยันร้องขอก็จะร้องอยู่อย่างนั้น ก็จะได้ของเยอะ แต่ถ้าที่ไหนไม่รู้ช่องทางก็จะไม่รู้ว่าจะร้องขอได้อย่างไร ทำให้ไม่ได้รับความช่วยเหลือ เราต้องมีการตรวจสอบกลับไปหมู่บ้าน ปก. เหล่ากาชาดจังหวัดว่ามีใครเข้าไปช่วยเหลือแล้วบ้าง จะนำมาประเมินจัดเรียงความสำคัญเร่งด่วนว่าจะให้ที่ไหนก่อนหลัง ซึ่งปัญหาการแจกซ้ำซ้อนไม่ทั่วถึง ไม่ได้เป็นปัญหาเฉพาะที่สภาวิชาชีพ แต่เป็นปัญหาของทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง” (พิชิต ศิริวรรณ, รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2555)

“ทุกหน่วยงานอยากได้ระบบที่แสดงข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยสามารถรู้ได้ว่าเขาอยู่ตรงไหน ตรงนั้นมีการช่วยเหลือไปแล้วทำไร อย่างไร ซึ่งการทำแบบนั้นได้

ต้องมีหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลจากหลายหน่วยงาน ไม่ใช่แค่ข้อมูลของกาชาด เพื่อแสดงภาพรวมซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ว่าแต่ละหน่วยงานทำอะไรไปแล้วบ้างในแต่ละพื้นที่ แสดงได้ว่าความช่วยเหลือต่างๆ ได้เข้าไปถึงจริง และครอบคลุมทั่วถึงแล้วหรือไม่” (ภาวิณี อยู่ประเสริฐ, หัวหน้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 13 มีนาคม 2555)

1.5 แบบฟอร์มการร้องขอความช่วยเหลือที่มีหลายแบบ

พบว่า แบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจากสภากาชาดไทยที่เหล่ากาชาดจังหวัดรายงานเข้ามามีหลายแบบฟอร์ม ทั้งที่จัดทำโดยหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย ได้แก่ ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสานภัย ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติฯ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด ซึ่งความหลากหลายของแบบฟอร์มนี้ถูกส่งไปยังเหล่ากาชาดจังหวัด เพื่อให้เหล่ากาชาดจังหวัดรายงานข้อมูลข่าวสารและการร้องขอความช่วยเหลือนี้ ได้สร้างปัญหาและความสับสนของข้อมูลทั้งหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย และเหล่ากาชาดจังหวัด เนื่องจากความซ้ำซ้อนในการส่งแบบฟอร์ม และความสับสนในการรับส่งข้อมูลต่างๆ ระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด

แบบฟอร์มรายงานการประเมินภัยพิบัติเบื้องต้น

1	ประเภทภัยพิบัติ
2	วันที่เกิดภัยพิบัติ: _____ เวลา: _____
3	ความเสียหาย พื้นที่ประสบภัย: _____ พื้นที่ได้รับผลกระทบ: _____
4	ประเภทของภัยพิบัติและผลกระทบ จำนวนคนได้รับผลกระทบ: _____ จำนวนทรัพย์สินเสียหาย: _____
5	จำนวนผู้ประสบภัย: _____ ชื่อ: _____ เบอร์โทร: _____
6	จำนวนผู้บาดเจ็บ: _____ ราย
7	จำนวนผู้เสียชีวิต: _____ ราย
8	พื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย: _____ จำนวน: _____
9	ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
10	รายละเอียดการช่วยเหลือที่ได้รับ อาหาร: _____ ยารักษาโรค: _____ อื่นๆ: _____
11	ข้อมูลผู้ประสานภัย หน่วยงาน: _____ ชื่อ: _____ ตำแหน่ง: _____ โทรศัพท์: _____ อีเมล: _____ ที่อยู่: _____
12	ข้อมูลติดต่อในกรณีฉุกเฉิน
13	วันที่รายงาน: _____ เวลา: _____

แบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์
และประธานมณฑลพิทักษ์ สภากาชาดไทย

ตามรายงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำปีนี้ แจ้งว่าจังหวัดของท่านกำลังประสบภัย
ขอความช่วยเหลือและต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ดังนี้

วันที่: _____ จาก: _____
☐ เหล่ากาชาดจังหวัด _____
☐ อื่นๆ _____

๑. ประเภทของภัย ☐ อุทกภัย ☐ อัคคีภัย ☐ วาตภัย ☐ ภัยแล้ง ☐ อื่นๆ _____

๒. วันที่เกิดภัย วันที่: _____ เดือน: _____ พ.ศ. _____

๓. สถานการณ์ ☐ ขณะรายงาน _____
☐ แนวโน้ม _____

๔. ผู้ประสบภัย ☐ เสียชีวิต _____ คน ☐ บาดเจ็บ _____ คน
☐ ประสบความเดือดร้อน _____ ครอบครัว _____ คน
☐ อื่นๆ _____

๕. ความเสียหายอื่นๆ (เช่น บ้านเรือนประชาชน การคมนาคม สาธารณูปโภค สิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ)

๖. การบรรเทาทุกข์เบื้องต้น ☐ ได้ดำเนินการแล้ว คือ _____
☐ ยังต่อไป _____

๗. ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย เรื่อง _____
☐ ชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย _____ ชุด
☐ นวัตกรรม (๖๐๐ ซีซี) _____ ชุด
☐ ครุภัณฑ์ที่สภากาชาดไทย (อาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน)
☐ หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ _____
☐ เรือท้องแบน _____ ลำ
☐ รถจักรยานยนต์ _____
☐ อื่นๆ _____

ลงชื่อ _____
 ()
 ตำแหน่ง _____
 โทรศัพท์ ๐-๒๒๕๕-๔๔๖๖ ๐-๒๒๕๕-๔๔๖๗ โทรสาร ๐-๒๒๕๕-๔๔๖๘-๖ ๐-๒๒๕๕-๔๔๖๙-๖
 E-mail : nightingale_trc@hotmail.com

ภาพที่ 4.28 แบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนจากสภากาชาดไทย

ที่มา: งานวิทยุสื่อสาร ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

1.6 ข้อจำกัดของการประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เนื่องจากกรุงเทพมหานครไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัดเป็นเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร การให้ความช่วยเหลือจะดำเนินการเองโดยสภากาชาดไทยส่วนกลาง ซึ่งภาวะปกติไม่เคยพบปัญหาการประสานงานข้อมูลในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เกิดปัญหาการประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก สภากาชาดไทยต้องดำเนินการประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่เองในลักษณะสื่อสารกับแกนนำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ประธานหมู่บ้าน และสำนักงานเขต

พบว่า การประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความยากลำบากทั้งในเรื่องพื้นที่และความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากเป็นครั้งแรกที่เกิดน้ำท่วมรุนแรงหลายพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร และมีผู้ประสบอุทกภัยจำนวนมาก ทำให้สภากาชาดไทยส่วนกลางซึ่งรับผิดชอบหลักในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่มีการเตรียมตัว หรือแผนรองรับวิกฤตที่เกิดขึ้น รวมทั้งไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัดเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารที่คอยกลั่นกรอง และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

“การสื่อสารข้อมูลกับชุมชนจะมีปัญหา เพราะกรุงเทพมหานครไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัดคอยประสานข้อมูลเบื้องต้นให้เหมือนจังหวัดอื่น ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสื่อสารกับชุมชนในพื้นที่ประสบภัย” (กฤติสรา ธนเพิ่มพร, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 กุมภาพันธ์ 2556)

1.7 ไม่มีศูนย์กลางข้อมูลเพื่อการสื่อสารกับสื่อมวลชน

พบว่า สภากาชาดไทยไม่มีการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลสำหรับสื่อสารกับสื่อมวลชนโดยตรง แต่เป็นลักษณะที่หน่วยงานภายในสภากาชาดไทยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชนในประเด็นข้อมูลข่าวสารที่แต่ละหน่วยงานต้องการเผยแพร่ ทำให้ข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทยกระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบ และไม่ไปในทิศทางเดียวกัน

“ในช่วงวิกฤต อยากให้กาชาดตั้งศูนย์กลางข้อมูลเพื่อสื่อสารกับทางสื่อโดยตรง โดยไม่ต้องแยกว่า ข่าวนี้เป็นของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ข่าวนี้เป็นของยุวกาชาด ข่าวนี้เป็นของสภากาชาดไทย บางทีหน่วยงานอื่นหรือสื่อเขาก็ไม่เข้าใจว่ายุวกาชาดเป็นหน่วยงานย่อยของสภากาชาดไทย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ก็เป็นหน่วยงานย่อย และมีอีกหลายหน่วยงานที่ย่อยลงไปอีก ซึ่งข่าวหรือข้อมูลต่างๆจะสามารถหาได้จากที่ศูนย์นี้ หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก็ประสานได้จากที่นี่ คือ เป็นศูนย์เดียวสามารถโต้ตอบและให้ข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด” (ปกรณ์ พงษ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

1.8 ความล่าช้าในการสรุปข้อมูลข่าวสารส่งให้สื่อมวลชน

พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่สภากาชาดไทยส่งให้สื่อมวลชนเป็นประจำทุกวันในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ยังมีความล่าช้าอยู่ในมุมมองของสื่อ เนื่องจากช่วงนั้นบริบทของสถานการณ์และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภากาชาดไทยต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนั้น การให้ความสำคัญในเรื่องการสรุปและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนจึงลดลง

“ช่วงน้ำท่วมการส่งข้อมูลข่าวสารของกาชาดจะช้านิดนึง เข้าใจว่าบางทีเจ้าหน้าที่ถึงพื้นที่ด้วย กว่าจะลงพื้นที่เสร็จ รวบรวมข้อมูล และส่งข่าวถึงนักข่าวอาจจะช้า” (ปกรณ์ พงศ์คารา, ผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz., การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2556)

“การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเวลาที่เกิดปัญหา มองว่าผ่านมาสภากาชาดไทยทำดีอยู่แล้ว แต่ถ้าให้ดีขึ้น น่าจะมีการ update ข่าวสารทุกวัน ส่งมาช่วงเช้าสัก 8-9 โมง เพื่อเป็นข้อมูลสดใหม่ และส่งอีกทีบ่าย 2 บ่าย 3 เพื่อสรุปยอดรวมการช่วยเหลืออีกที และควรทึงเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ หรือจัดเจ้าหน้าที่หรือทีมของสภากาชาดไทยขึ้นมาเพื่อดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ ถ้ามีปัญหาอะไร สื่อจะได้โทรหาโดยตรง หรือมีเบอร์กลางที่ใครรับก็สามารถตอบได้หมดว่าตอนนี้มีการช่วยเหลืออย่างไร และสามารถติดต่อประสานผู้บริหารให้สัมภาษณ์ได้” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

1.9 ความซ้ำซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้สื่อมวลชน

พบว่า ข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทยที่ส่งให้สื่อมวลชนในช่วงวิกฤตน้ำท่วม มีปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของข้อมูล และข้อมูลเป็นเรื่องเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน เนื่องจากหน่วยงานภายในสภากาชาดไทยที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชน มีทั้งระดับการเผยแพร่ข้อมูลภาพรวมของสภากาชาดไทย และระดับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งทั้งสองหน่วยงานต่างทำหน้าที่ในงานประชาสัมพันธ์องค์กร ทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารของสภากาชาดไทย จึงมีลักษณะเป็นเรื่องเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน

นอกจากความซ้ำซ้อนในเรื่องข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภายในสภากาชาดไทยแล้ว ยังพบประเด็นความซ้ำซ้อนของข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกสภากาชาดไทย เช่น ข้อมูลจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) และสภากาชาดไทย เป็นข้อมูลเดียวกันที่ส่งให้กับสื่อมวลชน

แนวทางการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาด้านการสื่อสารข้อมูลระหว่างสภากาชาดไทย เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน เพื่อทำให้การประสานงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีดังนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายสภาวิชาชีพด้านข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย

เป็นการหาแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นเพิ่มเติมในพื้นที่ประสบภัย นอกจากเหล่ากาชาดจังหวัด เพื่อรองรับความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารในช่วงที่ขาดแคลนและมีความยากลำบากในการเสาะหาข้อมูล โดยการประสานงานเชิงลึกอย่างต่อเนื่องในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการกับหน่วยงานในพื้นที่ที่สามารถให้ข้อมูลได้ เช่น ป้องกันจังหวัด (ปก.) ปลัดอำเภอ นายอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสำนักงานเขต และผู้นำชุมชน สำหรับพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารขณะเกิดวิกฤตการณ์

ข้อมูลข่าวสารในช่วงภาวะวิกฤต มีความสำคัญอย่างมากสำหรับการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ หากแต่ข้อมูลที่มีมากเกินไป รวมทั้งมาจากหลายแหล่งข้อมูล ทำให้คุณภาพของข้อมูลมีหลายระดับ จึงมีความจำเป็นที่สภาวิชาชีพ ควรให้ความสำคัญในการกลั่นกรองข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือซ้ำซ้อนออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและใช้ประโยชน์ได้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

3. พัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน

การแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารขณะเกิดภัย โดยเฉพาะความรุนแรงของภัยพิบัติระดับ 4 ซึ่งเป็นวิกฤตการณ์ที่ต้องอาศัยการบูรณาการข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือที่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน ไม่เฉพาะแค่สภาวิชาชีพ เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน แต่เป็นความร่วมมือกันทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ องค์กรการกุศล และภาคประชาชน เพื่อการพัฒนาเป็นเครือข่ายฐานข้อมูลกลางในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ ซึ่งแนวทางการพัฒนานี้ยังขาดหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่เข้ามารับผิดชอบบูรณาการเครือข่ายฐานข้อมูลกลางของทั้งประเทศ

“ถ้ามีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล รับหน้าที่อาสาเป็นแม่งานดูแลภาพรวมข้อมูลการช่วยเหลือทั้งหมด และให้หน่วยงานนี้เป็นคนหาข้อมูลจากเครือข่ายหน่วยงานต่างๆมารวมไว้ และใช้ข้อมูลจากหน่วยงานนี้หน่วยงานเดียว มันจะเป็นอะไรที่ดีมาก” (ชญญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

4. ปรับปรุงแบบฟอร์มการร้องขอความช่วยเหลือเป็นแบบฟอร์มเดียว

การมีแบบฟอร์มการร้องขอความช่วยเหลือจากสภาวิชาชีพที่เป็นแบบฟอร์มเดียวระหว่างสภาวิชาชีพและเหล่ากาชาดจังหวัด จะช่วยลดภาระหน้าที่ ความซ้ำซ้อนในการรับส่งแบบฟอร์ม และความสับสนด้านข้อมูลการร้องขอระหว่างสภาวิชาชีพและเหล่ากาชาดจังหวัด

5. จัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลเพื่อสื่อสารกับสื่อมวลชนโดยตรงขณะเกิดวิกฤตการณ์

โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ของสภาอากาศไทย เข้ามานั่งประจำอยู่ที่ศูนย์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของสื่อมวลชน

“ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสภาอากาศไทยไม่น่ามีปัญหา แต่น่าจะกำหนดจุดที่เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารกลาง อย่างกะทัดรัดระดับ 4 ทางภาษาน่าจะจัดเป็นเหมือนศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” (ชัยญา อภัยจิตต์, ผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 21 มีนาคม 2556)

6. ให้ความสำคัญในการสรุปและปรับปรุงข้อมูลส่งสื่อมวลชนเร็วขึ้น

ในช่วงภาวะวิกฤต สภาอากาศไทยควรให้ความสำคัญในการส่งข้อมูลข่าวสารการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้สื่อมวลชนเร็วขึ้นกว่าเดิม และกำหนดช่วงเวลาการส่งข้อมูลทุกวัน วันละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเช้า และ ช่วงบ่าย เพื่อความสดใหม่ของข้อมูล

7. กำหนดบทบาทหน้าที่งานประชาสัมพันธ์สภาอากาศไทยให้ชัดเจน

ระหว่างสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภาอากาศไทย ทั้งระดับภาพรวม สภาอากาศไทย และระดับสำนักงาน โดยมีการทำความเข้าใจร่วมกันในการส่งประเด็นข่าวและข้อมูลต่างๆ ในช่วงภาวะวิกฤต เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ส่งให้สื่อมวลชน

2. ปัญหาด้านการขนส่ง เป็นปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ได้แก่

2.1 ศักยภาพของรถบรรทุกที่ใช้ในการขนส่งมีไม่เพียงพอ

พบว่า รถบรรทุกของสภาอากาศไทยที่ใช้ในการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ในช่วงวิกฤต น้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 มีไม่เพียงพอกับความต้องการด้านการขนส่งในหลายพื้นที่ที่มีระดับน้ำท่วมสูงมาก ทำให้เกินศักยภาพของสภาอากาศไทย ในการใช้รถบรรทุกที่มีอยู่จำกัดของหน่วยงาน

2.2 ข้อจำกัดในการใช้งานรถบรรทุกของสภาอากาศไทย

พบว่า รถบรรทุกส่วนใหญ่ของสภาอากาศไทย ไม่ได้เป็นรถบรรทุกกระสอบสูง ทำให้ไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานในพื้นที่น้ำลึกมากได้

2.3 การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และเครือข่ายด้านการขนส่ง เป็นลักษณะเฉพาะกิจ

พบว่า การสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ระหว่าง สภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์และนโยบายของบริษัทที่ให้ความช่วยเหลือด้าน

การขนส่งในลักษณะการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกับองค์กรสภาอากาศไทย ซึ่งลักษณะความร่วมมือแบบเฉพาะกิจ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องและยั่งยืนของความช่วยเหลือด้านการขนส่ง

“เครือข่ายหรือความร่วมมือด้านขนส่งยังไม่มีเป็นรูปธรรมนัก เป็นการขอความช่วยเหลือเป็นครั้งคราว อย่างบ้านปูฯ เขาไม่ได้เป็นบริษัทขนส่ง แต่เป็นบริษัทที่มาช่วยเหลือ การประสานเครือข่ายในเรื่องการขนส่งมันเป็นไปได้ยาก เพราะบริษัทเขามีค่าใช้จ่าย จะมาขอใช้ฟรีทุกครั้งก็ไม่ได้ และแต่ละปีเราไม่รู้ว่าจะใช้รถมากน้อยขนาดไหน” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

แนวทางการพัฒนาด้านการขนส่ง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการขนส่งระหว่างสภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เพื่อการพัฒนาความร่วมมือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์กับเครือข่ายด้านการขนส่งอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ได้แก่ การผลักดันในระดับนโยบาย ให้เกิดความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านการขนส่งเพื่อเตรียมพร้อมกรณีเกิดภัยพิบัติรุนแรงระดับ 4 ขึ้นในอนาคต

“การพัฒนาด้านเครือข่ายการขนส่ง มันค่อนข้างยากในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ต้องเป็นระดับผู้บริหารที่ต้องผลักดันและประสานกันในระดับบนลงมา สั่งการลงมา ซึ่งตรงนั้นจะสะดวกและเป็นรูปธรรมมากกว่า” (เกียรติศักดิ์ ยันตะระประกรณ์, หัวหน้างานยานพาหนะ, ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 22 มีนาคม 2556)

3. ปัญหาด้านอาสาสมัคร เป็นปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และอาสาสมัคร ได้แก่

3.1 การบริหารจัดการอาสาสมัคร

พบว่า สภาอากาศไทยขาดความชัดเจนในการบริหารจัดการอาสาสมัครในแต่ละด้านทั้งในเรื่องจำนวนอาสาสมัคร ลักษณะงาน และการทำงานของอาสาสมัคร ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานและความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลระหว่างสภาอากาศไทยและอาสาสมัครในช่วงวิกฤตน้ำท่วม

“ปัญหามันอยู่ที่การ Organize การจัดงานให้อาสาสมัครเข้ามาช่วย อยู่ที่การบริหารจัดการ ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ และต้องมองปัญหาให้ทะลุ” (อำนาจ บาลี, ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 29 กุมภาพันธ์ 2555)

“เป็นช่วงหลุมานี้อาสาสมัครเยอะมาก ในเมื่อคนมามาก น่าจะจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นมา คอยแยกคนออกมาตามจุดต่างๆ และบอกว่าเขาต้องทำอะไรบ้าง ไม่ใช่เมื่อเซ็นชื่อแล้วจะไปทำอะไรก็ไป จะไปอยู่กลุ่มไหนก็ไป” (ศุภชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

โดยเฉพาะความสำคัญของจุดลงทะเบียน เป็นประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุด เนื่องจากเป็นจุดแรกที่อาสาสมัครติดต่อกับสภากาชาดไทย และเป็นจุดที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่อาสาสมัครก่อนที่จะส่งไปทำงานประจำจุดต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอตรงจุดลงทะเบียน และขาดความชัดเจนในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นแก่อาสาสมัคร รวมทั้งไม่สามารถบริหารจัดการอาสาสมัครให้เข้ามาช่วยงานในแต่ละจุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ที่สำคัญ คือ จุดลงทะเบียน ซึ่งสามารถส่งคนมา รู้ว่าแต่ละคนสามารถทำอะไรได้ และเอาเขาไปส่ง บางทีลงทะเบียนแล้วให้คอย คอยแล้วก็ไม่รู้ว่าจะทำอะไร น่าจะมีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำอาสาสมัครได้” (ปภาวรินทร์ เอื้ออารีย์, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 กุมภาพันธ์ 2556)

“อาสาสมัครที่มาลงทะเบียน เขาไม่แน่ใจว่าถ้าไม่มาลงทะเบียน เขาจะทำงานได้มัย ยิ่งช่วงแรกต้องมารอลงทะเบียนแถวยาวมาก พอมาบ่อยๆ เข้าก็ไม่ได้มาลงทะเบียนแล้ว” (ชูพงษ์ ทรงชัยศิริ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 6 มีนาคม 2556)

3.2 ขาดผู้รับผิดชอบหลักในงานด้านอาสาสมัคร

พบว่า สภากาชาดไทยขาดการมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักในงานอาสาสมัครแต่ละด้าน ทำให้การทำงานอาสาสมัครไม่เป็นระบบ ขาดการดูแลอาสาสมัคร และไม่สามารถบริหารจัดการจำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยงานอย่างเหมาะสมในแต่ละจุด

“งานอาสาสมัครไม่มีผู้รับผิดชอบหลัก ถ้างานคลังต้องการอาสาสมัครก็ประสานเอง ถ้าฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ออกไปแจกของก็จะประสานเอง หรือฝ่ายประสานงานสถานีกาชาดที่ได้รับมอบหมายให้ทำเฉพาะการลงทะเบียนอาสาสมัคร ส่วนอื่นไม่เกี่ยว ถ้าจะทำให้งานอาสาสมัครเป็นระบบต้องมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

“การดูแลอาสาสมัครยังไม่ค่อยชัดเจน ช่วงแรกแต่ละฝ่ายส่งคนเข้ามาช่วย แต่เขาก็ไม่ได้ดูแลโดยตรง พอคนเยอะขึ้น วอร์รูมก็มีคำสั่งให้ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาดลงมาช่วย แต่ก็ดูแลได้ระดับนึง” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

3.3 ข้อจำกัดในการใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัคร

พบว่า การใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัครของสภาวิชาชีพไทยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีลักษณะงานที่อาสาสมัครเข้ามาช่วยงานด้านไหน เวลาใดก็ได้ โดยมีการลงทะเบียนแจ้งความจำนงค์ในการช่วยงานแต่ละด้าน และเข้าไปปฏิบัติงานตามจุดที่ได้ลงทะเบียนไว้ เป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการอาสาสมัครได้ตามเกณฑ์ของจำนวนและระยะเวลาที่ต้องการอาสาสมัคร อย่างไรก็ตาม สภาวิชาชีพไทยยังจำเป็นต้องใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัครเนื่องจากงานบางด้านไม่สามารถใช้ระบบปิดได้ เช่น งานคัดแยกของบริจาคและการผลิตชุดธารน้ำใจในช่วงภาวะวิกฤต

“เราเป็นระบบ open ในการรับอาสาสมัคร แต่ก่อนเคยเปิดให้ลงทะเบียนและกำหนดให้อยู่กับเรา 8 โมง ถึง 4 โมงเย็น ซึ่งไม่มีใครอยู่กับเรา ไม่มีใครทำแบบนั้นได้จริงๆ บางทีอาสาสมัครมาทำชั่วโมง สองชั่วโมงก็ไปแล้ว จะไปกะเกณฑ์ว่าวันนี้ใช้ 80 คน ใช้แค่ 100 คน ซึ่งเป็นไปไม่ได้” (บุคอรีย์ อยู่บำรุง, ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป, สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

3.4 ข้อมูลที่บิดเบือนจากการประกาศทาง Social Media

เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกของการใช้ Social Media เพื่อประกาศรับอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาวิชาชีพไทย ซึ่งยังไม่มีมีการกำหนดเกณฑ์และเนื้อหาในการเผยแพร่ข้อมูล ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลระหว่างสภาวิชาชีพไทยและอาสาสมัคร เกิดความสับสนของข้อมูล และไม่สามารถควบคุมเนื้อหาข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจนในแต่ละช่วงเวลาที่มีการส่งต่อข้อความ

“การประกาศในชมรมช่วงแรก ต่างคนต่างประกาศ ใครรู้ก็ประกาศ มันก็สับสน” (พิริยาภรณ์ แก้วสอาด, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

แนวทางการพัฒนาด้านอาสาสมัคร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างสภาวิชาชีพไทย และอาสาสมัคร เพื่อการพัฒนาความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของอาสาสมัครบรรเทาทุกข์ มีดังนี้

1. บริหารจัดการงานอาสาสมัครให้เป็นระบบ โดยเฉพาะจุดลงทะเบียน

สภาวิชาชีพไทย ควรจัดระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแต่ละด้านให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะจุดลงทะเบียน ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษโดยการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น สำหรับรองรับอาสาสมัครที่เข้ามาจำนวนมากในช่วงภาวะวิกฤต และบริหารจัดการบริเวณจุดลงทะเบียน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน เนื่องจากเป็นจุดแรกของการสื่อสารระหว่าง

สภาวิชาชีพและอาสาสมัคร และเป็นจุดที่ให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่อาสาสมัครก่อนที่อาสาสมัครจะเข้าไปช่วยงานในแต่ละด้าน

“จุดลงทะเบียนมีแค่ 5-6 คน น่าจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่พาอาสาสมัครไปส่งแต่ละจุด ซึ่งช่วยให้อาสาสมัครได้รู้ว่าเขาต้องทำอะไร ไม่ใช่เดินไปเอง หรืออยากทำอะไรก็เข้าไปทำ เลยทำให้บางจุดก็ล้น บางจุดก็ขาด” (สุกชัย คชาชีวะ, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

2. มอบหมายหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในงานอาสาสมัคร

พบว่า หน่วยงานภายในสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับอาสาสมัคร ได้แก่ ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ฝ่ายพัสดุทางการแพทย์และทั่วไป สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร ดังนั้น เพื่อความชัดเจนในการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร สภาวิชาชีพไทยจำเป็นต้องพิจารณาและสั่งการเป็นนโยบายลงมาให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านงานอาสาสมัคร หรือการจัดตั้งเป็นคณะทำงานเข้ามารับผิดชอบ เพื่อป้องกันความสับสนในเรื่องการทำงานปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการดูแลอาสาสมัครจำนวนมากที่เข้ามาช่วยงานในช่วงภาวะวิกฤตอย่างทั่วถึง

“ควรเป็น top down ลงมาว่าหน่วยงานไหนดูแลงานอาสาสมัคร ใช้ระเบียบอะไรในการดูแล ค่อยมาตั้งกฎเกณฑ์ขึ้นมา หรือจะทำออกมาเป็นรูปคณะทำงาน เพื่อเข้ามารับผิดชอบงานอาสาสมัครโดยตรง เพื่อให้งานอาสาสมัครเป็นระบบขึ้นมา” (คณินิจ จันทรทิน, ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 16 มีนาคม 2556)

3. ควบคุมเนื้อหาทาง Social Media ที่ใช้ในการระดมอาสาสมัคร

เพื่อป้องกันความสับสนในเรื่องข้อมูล หรือข้อมูลบิดเบือนหลังจากการโพสต์ข้อความต่อกันในการระดมอาสาสมัครทาง Social Media ดังนั้น สภาวิชาชีพไทยควรกำหนดกรอบแนวทาง กติกาในการใช้งาน และผู้ควบคุมเนื้อหา รวมทั้งให้เฉพาะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประกาศข้อความทาง Social Media เพื่อร้องขออาสาสมัครเข้ามาช่วยงาน

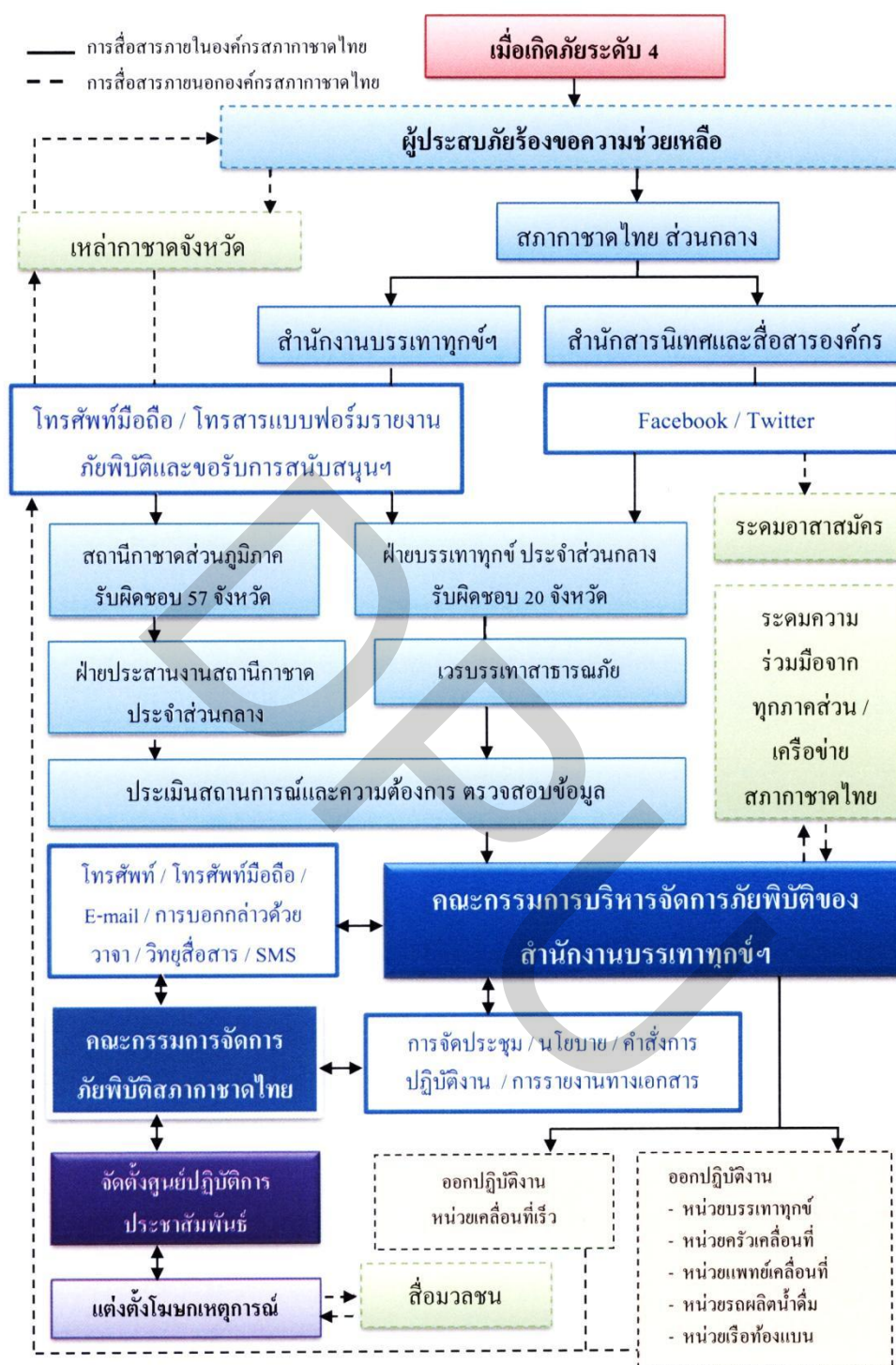
“การประกาศในชมรม แรกๆ ต่างคนต่างประกาศ ใครรู้ก็ประกาศ มันก็สับสน เลยบอกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เป็นคนประกาศจะได้ไม่สับสน” (พิริยาภรณ์ แก้วสอาด, อาสาสมัคร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 7 มีนาคม 2556)

“ช่วงหลังตกลงกับกลุ่มอาสาสมัครว่าให้ไ้ส่วนที่หน้าข้อความที่โพสทาง Social Media เพื่อทราบว่าเป็นข้อความเก่าหรือใหม่ ซึ่งช่วยแก้ปัญหาความสับสนของข้อความที่โพสต่อกันได้” (กรรทอง เพ็ชรวงศ์, ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 มีนาคม 2555)

ดังนั้น ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารของสภาอากาศไทยช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ข้อ ได้แก่

1. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่บุคลากรสภาอากาศไทยกลายเป็นผู้ประสบภัย เกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารในแต่ละระดับ ปัญหาจากการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป ทำให้เกิดระยะห่างไกลและการย้อนกลับข้อมูลในแต่ละระดับของการสื่อสาร

2. ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรในเรื่องความยากลำบากในการเสาะหาและกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัย การไม่มีศูนย์กลางข้อมูลในลักษณะศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ข้อจำกัดในการสื่อสารกับเครือข่ายด้านการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะกิจ ทำให้ขาดความต่อเนื่องและความยั่งยืนในความร่วมมือ และปัญหาการบริหารจัดการระบบอาสาสมัครของสภาอากาศไทย ซึ่งผลจากการศึกษานี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทย โดยกำหนดรูปแบบ ช่องทาง และลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยที่มีความเหมาะสม สอดคล้อง และมีประสิทธิภาพ สำหรับใช้บริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติที่มีความรุนแรงระดับ 4 ดังแสดงในภาพที่ 4.29



ภาพที่ 4.29 ลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงสูงสุดระดับ 4

ที่มา: กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย (การสื่อสารระหว่างบุคคล, กุมภาพันธ์-มีนาคม 2556)

ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยในช่วงที่ผ่านมา มีความซับซ้อน เนื่องจากการจัดโครงสร้างองค์กรด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติมีสายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป มีผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารจำนวนมาก และมีลักษณะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการผ่านช่องทางการจัดประชุม การออกคำสั่ง นโยบาย ดังนั้น การพัฒนารูปแบบและลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตตามภาพที่ 4.29 ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของบุคลากร หน่วยงาน และคณะทำงานในทุกระดับ ตลอดจนเครือข่ายสภาอากาศไทยและหน่วยงานทุกภาคส่วนแล้ว สภาอากาศไทยต้องเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กรในแต่ละระดับ โดยเฉพาะการใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การส่ง e-mail การบอกกล่าวเมื่อพบเจอ วิทยุสื่อสาร และการส่ง SMS ที่ควรมีการสนับสนุนให้ใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ช่วยลดระยะห่างของการสื่อสาร และทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล

ตามภาพที่ 4.29 ได้แสดงเส้นทางการสื่อสารที่มีลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อย้อนกลับและตรวจสอบข้อมูลทั้งกระบวนการ สำหรับแก้ไขปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต และใช้ช่องทางการสื่อสารแบบหลายวิธี เช่น การสั่งการด้วยเอกสารที่เป็นทางการควบคู่ไปกับการประชุมสั่งการด้วยวาจา หรือใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อลดช่องว่างทางการสื่อสารที่มีการสั่งการนอกที่ประชุม

จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในช่วงวิกฤต ขาดการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต ดังนั้น ภาพที่ 4.29 ได้แสดงแนวทางการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยเมื่อเกิดภาวะวิกฤตระดับ 4 ที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารเพิ่มเติมที่คอยกำหนดเนื้อหา และควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต พร้อมจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์ทำหน้าที่ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปเป็นระบบ ระเบียบ ไม่กระจัดกระจาย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสภาอากาศไทย นอกเหนือจากที่สภาอากาศไทยมีคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติในระดับนโยบายและจัดการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักของสภาอากาศไทยในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมา

นอกจากนี้ การประสานงานกับสื่อมวลชนยังเป็นสื่อมวลชนที่มีความใกล้ชิดกับสภาอากาศไทยและเป็นสื่อที่ประชาชนเข้าถึงได้โดยตรง แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยได้ในช่วงวิกฤต เช่น Social Media

บทที่ 5

บทสรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสำรวจเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
2. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 บทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

บทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต แบ่งออกเป็น 2 ข้อ

1. บทบาทตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550

กำหนดให้สภาอากาศไทยเป็นหน่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศทั้งระดับจังหวัดและในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ยุทธศาสตร์เพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องการเตรียมความพร้อม และยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่องการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 เป็นกรอบแนวทางที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของสภาอากาศไทยในการเตรียมพร้อมองค์กรและบริหารจัดการภัยพิบัติ ได้แก่

- 1.1 การเตรียมพร้อมองค์กรและชุมชนเสี่ยงให้พร้อมรับภัยพิบัติต่างๆ โดยจัดทำแผนจัดการภัยพิบัติและแผนเฉพาะกิจเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ การซ้อมตอบสนองภัยพิบัติด้านการ

บรรเทาทุกข์ การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ การอบรมอาสาสมัคร การเตรียมพร้อมด้านคลัง ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านยานพาหนะ ด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งการประสานภาคีเครือข่ายตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภัย

1.2 การบริหารจัดการภัยพิบัติ โดยการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตั้งแต่ระยะเกิดภัยจนกระทั่งระยะของการฟื้นฟู ตามเกณฑ์ของสภากาชาดไทยที่กำหนดมาตรฐานการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้แก่

ผู้ประสบภัยได้รับอาหารและน้ำดื่ม ภายใน 4 ชั่วโมง

ศูนย์บรรเทาทุกข์ของสภากาชาดไทยเริ่มให้บริการ ภายใน 4 ชั่วโมง

ผู้ประสบภัยได้รับชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องอุปโภคบริโภค และของจำเป็นในการยังชีพ ภายใน 6 ชั่วโมง

โดยเริ่มนับชั่วโมงจากเวลาที่ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศเขตภัยพิบัติและผู้ประสบภัยเริ่มได้รับความช่วยเหลือ

ทั้งนี้ การให้ความช่วยเหลือด้านอาหาร น้ำดื่ม และชุดธารน้ำใจฯ สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ที่สภากาชาดไทยกำหนด อย่างไรก็ตามหากมีภัยพิบัติเกิดขึ้น การให้ความช่วยเหลือด้านศูนย์บรรเทาทุกข์ ยังเป็นปัญหาของสภากาชาดไทยในเรื่องจำนวนที่ไม่เพียงพอ ขนาดของพื้นที่ที่เล็กเกินไป และความชัดเจนในการดำเนินการ

2. บทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

สภากาชาดไทย มีบทบาทหน้าที่ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ที่มีระดับความรุนแรงและการจัดการของสาธารณภัยสูงสุดระดับ 4 โดยมอบหมายให้คณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยที่รับผิดชอบงานระดับนโยบายและระดับจัดการ ได้แก่ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เข้ามาบริหารจัดการภาวะวิกฤต และเป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญของสภากาชาดไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่มีความรุนแรงระดับ 4

ช่วงวิกฤตน้ำท่วม การบริหารจัดการวิกฤตการณ์อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 28 หน่วยงาน ซึ่งสภากาชาดไทยเป็น 1 ใน 28 หน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยขณะเกิดภัย 3 ด้าน ดังนี้

2.1 จัดหา ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อใช้ในการบรรเทาทุกข์ การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

โดยสำรองในคลังสัมภาระ (warehouse) ประจำส่วนกลาง จำนวน 4,000 ชุด และประจำสถานีกาชาดส่วนภูมิภาค จำนวน 200 – 2,000 ชุด ตามพื้นที่คลังสัมภาระ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤต ซึ่งบทบาทนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามข้อจำกัดของสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย เช่น มีการกักตุนสิ่งของเพื่อสำรองใช้ในยามฉุกเฉิน ทำให้เครื่องอุปโภคบริโภคมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด รวมทั้งผู้แทนจำหน่ายกลายเป็นผู้ประสบภัย ทำให้สภากาชาดไทยไม่สามารถจัดหาสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ตามจำนวน รายการ และระยะเวลาที่ต้องการ ดังนั้น สภากาชาดไทยจึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยระดมการจัดหาสิ่งของนอกพื้นที่ประสบภัย ปรับปรุงรายการสิ่งของเพื่อทดแทนของที่ขาด และขยายคลังสัมภาระส่วนกลางให้มีพื้นที่เก็บสิ่งของมากขึ้น โดยขอใช้พื้นที่บางส่วนของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และการเช่าพื้นที่ของอิมแพค เมืองทองธานี ทำเป็นคลังสัมภาระอีกแห่ง

2.2 ให้การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยขณะเกิดเหตุ ด้วยบริการทางการแพทย์ ทั้งการรักษาพยาบาลและป้องกันโรค และสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนอุปกรณ์และบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นของผู้ประสบภัย

โดยมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย ดำเนินการร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัดในจังหวัดที่ประสบภัย ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และการมีส่วนร่วมของเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน ด้านการขนส่ง ได้แก่ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และด้านอาสาสมัคร ได้แก่ ประชาชนที่มาช่วยงานอาสาสมัคร โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และผู้ประสบอุทกภัยกลุ่มพิเศษที่มีความเปราะบางในการช่วยเหลือ ได้แก่ กลุ่มมารดาและทารก กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือได้ เนื่องจากเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรม ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐที่มีบทบาทหลักในการช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยกลุ่มนี้ได้ เนื่องจากติดข้อบังคับแห่งกฎหมายของประเทศ

รูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1.การมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย 2.บริการอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน 3.บริการทางการแพทย์ 4.บริการน้ำดื่มสะอาด และ 5.บริการด้านการอพยพและขนส่ง ซึ่งเป็นรูปแบบปกติที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือ

แต่ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 สภากาชาดไทยได้เพิ่มรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างจากเดิมอีก 5 ด้าน ได้แก่ 1.บริการ Shelter Box หรือ เต็นท์ที่พักชั่วคราว 2.บริการส้วมลอยน้ำ 3.มอบชุดอาหารพร้อมรับประทานซึ่งประกอบด้วยข้าวกระป๋อง อาหารกระป๋องและน้ำดื่ม 4.มอบชุดบรรเทาทุกข์ซึ่งเป็นชุดยังชีพชุดเล็ก และ 5.มอบเรือบริจาคให้กับผู้ประสบภัย ดังภาพที่ 5.1

**รูปแบบการให้ความช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัยพิบัติปกติ**

1. การมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย
2. บริการอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน
3. บริการทางการแพทย์
4. บริการน้ำดื่มสะอาด
5. บริการด้านการอพยพและขนส่ง

**รูปแบบการให้ความช่วยเหลือ
ผู้ประสบอุทกภัยปี พ.ศ. 2554**

1. การมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทย
2. บริการอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน
3. บริการทางการแพทย์
4. บริการน้ำดื่มสะอาด
5. บริการด้านการอพยพและขนส่ง

6. บริการ Shelter Box
หรือ เต็นท์ที่พักชั่วคราว
7. บริการส้วมลอยน้ำ
8. มอบชุดอาหารพร้อมรับประทาน
9. มอบชุดบรรเทาทุกข์
10. มอบเรือบริจาค

ภาพที่ 5.1 รูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554

ที่มา: สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

2.3 การติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศหรือสหพันธ์สภากาชาดและสภาเลี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ โดยความเห็นชอบของรัฐบาล

สภากาชาดไทยมีการติดต่อประสานงานความช่วยเหลือจากต่างประเทศในลักษณะองค์กรต่างประเทศประสานงานมายังสภากาชาดไทย โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

1. ประสานงานผ่านองค์กรกาชาด ช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 เป็นภัยพิบัติทางธรรมชาติ จึงเป็นบทบาทหน้าที่หลักของสหพันธ์สภากาชาดและสภาเลี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies : IFRC) (ดูหน้า 138-141) ในการประสานงานและรวบรวมความช่วยเหลือจากองค์กรต่างประเทศมายังสภากาชาดไทย จะเห็นได้ว่า องค์กรต่างประเทศที่ใช้ช่องทางการสื่อสารลักษณะนี้ ได้แก่ สภากาชาดประเทศต่างๆ ที่เป็นประเทศสมาชิกของสหพันธ์สภากาชาดฯ และองค์กรต่างประเทศที่เป็นภาคีความร่วมมือกับสหพันธ์สภากาชาดฯ เช่น สภากาชาดสิงคโปร์ กาชาดอเมริกัน กาชาดแคนาดา กาชาดไต้หวัน กาชาดเยอรมัน กาชาดออสเตรเลีย สำนักงานเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งออสเตรเลีย (Australian Agency for International Development : AusAID) คณะกรรมาธิการยุโรปโดยสำนักงานเพื่อความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแห่งสหภาพยุโรป (European Commission - European Community Humanitarian aid Office : ECHO) สำนักงานเพื่อการประสานงานด้านมนุษยธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs : UN-OCHA) OXFAM องค์กรภาคเอกชนและประชาชนผ่านสำนักงาน IFRC นิวยอร์ก

2. ประสานงานโดยตรงกับสภากาชาดไทย โดยองค์กรต่างประเทศที่ใช้ช่องทางการสื่อสารลักษณะนี้ ได้แก่

รัฐบาลจากประเทศต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือผ่านทางสถานทูตประจำประเทศไทย เช่น ประเทศเยอรมนี แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สวิตเซอร์แลนด์ เบลเยียม สาธารณรัฐเช็ก สหรัฐอเมริกา ปากีสถาน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และสิงคโปร์

องค์กรระหว่างประเทศต่างๆ เช่น องค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration : IOM) ข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ (United Nations High Commissioner for Refugees : UNHCR) สหภาพยุโรป (European Union : EU) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank : ADB) องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (United States Agency for International Development : USAID)

ทั้งนี้ รูปแบบความช่วยเหลือที่ผ่านมายังสภาอากาศไทย จะมีเงื่อนไขและข้อตกลงในการใช้เงินและสิ่งของบริจาค ตามความร่วมมือและความเห็นชอบระหว่างสภาอากาศไทยและองค์กรต่างประเทศ

ด้านความช่วยเหลือจากต่างประเทศที่ผ่านทางสภาอากาศไทยในช่วงน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลไทยเห็นชอบและแสดงออกอย่างชัดเจนว่าให้สภาอากาศไทยมีบทบาทมากขึ้นในเรื่องนี้ จากการที่กระทรวงการต่างประเทศ ออกหนังสือถึงสถานทูตทุกประเทศว่า ประเทศไทยเปิดรับความช่วยเหลือตามช่องทางที่เหมาะสม โดยให้ประเทศต่างๆบริจาคผ่านสภาอากาศไทย ซึ่งการเปิดรับความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรด้านมนุษยธรรมอย่างสภาอากาศไทย เป็นแนวคิดซึ่งเป็นที่นิยมในแวดวงสากล โดยประเทศต่างๆมักบริจาคหรือให้ความช่วยเหลือผ่านองค์กรด้านมนุษยธรรม เนื่องจากไม่มีเรื่องของบุญคุณ การเมือง และศักดิ์ศรี เข้ามามีปะปนในการให้ความช่วยเหลือ

5.1.2 ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต แบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทย ได้แก่

1.1 การสื่อสารภายในองค์กร แบ่งตามประเภท และลักษณะของการสื่อสาร

1.2 การสื่อสารภายนอกองค์กร ระหว่างสภาอากาศไทยกับเครือข่ายสภาอากาศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร

2. การบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทย

1. ลักษณะการสื่อสารของสภาอากาศไทย

เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์อุทกภัย การร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยที่ผ่านช่องทางการสื่อสารของสภาอากาศไทย ได้แก่ การประสานข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือ การส่งแบบฟอร์มรายงานภัยพิบัติและขอรับการสนับสนุนทางโทรสาร และทาง social media ได้แก่ Facebook Twitter รวมทั้งข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ระหว่างหน่วยงานภายในสภาอากาศไทย และเครือข่ายสภาอากาศไทย แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน และคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทย ซึ่งมีส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤต แบ่งออกเป็น 5 ส่วนงานหลัก

คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เป็นคณะทำงานระดับนโยบาย มีคณะทำงานฝ่ายต่างๆ จำนวน 7 ชุด ได้แก่ คณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ คณะทำงานฝ่ายการแพทย์ คณะทำงานฝ่ายรับบริจาค คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ คณะทำงานฝ่ายสนับสนุนและส่งเสริม บำรุง คณะทำงานด้านต่างประเทศ และคณะทำงานด้านฟื้นฟู รับผิดชอบโดยตรงในการช่วยเหลือภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีระดับความรุนแรงระดับ 4

คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นคณะทำงานระดับจัดการ มีผู้แทนจากสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสภากาชาดไทย เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการฯ โดยมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ

เวรบรรเทาสาธารณภัย หรือ เวร 207 เป็นหน่วยเตรียมพร้อมที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

หน่วยเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Action Team : RAT) เป็นหน่วยเฉพาะกิจที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จัดตั้งขึ้นเพื่อการตรวจสอบข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรณีสถานการณ์รุนแรงเกินศักยภาพของหน่วยงานส่วนภูมิภาคจะรับมือกับภัยพิบัติที่เกิดขึ้น

หน่วยบรรเทาทุกข์ (Response Team) เป็นหน่วยเฉพาะกิจที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยการมอบชุดธารน้ำใจสภากาชาดไทยในพื้นที่ประสบภัยตามการร้องขอ

นอกจากนี้ สภากาชาดไทย ยังมีหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในช่วงวิกฤตตามความต้องการของผู้ประสบอุทกภัยแต่ละพื้นที่ ได้แก่ หน่วยครัวเคลื่อนที่ หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ หน่วยผลิตน้ำดื่ม และหน่วยเรือท้องแบน

จะเห็นได้ว่า ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารของสภากาชาดไทยข้างต้น มีลักษณะการสื่อสารที่แบ่งตามประเภทของการสื่อสาร และลักษณะของการสื่อสาร ดังนี้

1.1.1 ประเภทของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย โดยใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการในลักษณะ

การจัดประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นประจำทุกวัน เวลา 10.00 น. ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554 รวมทั้งสิ้น

ประมาณ 53 ครั้ง ณ ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เพื่อพิจารณาข้อมูลในการตัดสินใจ
สั่งการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ประสบภัย

การออกคำสั่งการปฏิบัติงาน ตามระเบียบข้อบังคับของสภากาชาดไทยในการ
ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยแต่ละด้าน

การรายงานสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือ โดยมีใบปะหน้าบันทึกข้อความจากคณะกรรมการ
การบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทา
ทุกข์ฯ ส่งถึงผู้บริหารระดับสูงของสภากาชาดไทย ซึ่งเป็นคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาด
ไทย

1.1.1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารระหว่าง
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
และจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการ
จัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย โดยใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่
การใช้โทรศัพท์มือถือ โทรสาร E-mail การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก การใช้วิทยุสื่อสาร และการ
ส่งข้อความผ่าน SMS เพื่อความรวดเร็วในการประสานงานและสั่งการในช่วงวิกฤต

1.1.2 ลักษณะของการสื่อสาร ได้แก่

1.1.2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการ
บังคับบัญชา จากคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทยที่รับผิดชอบงานนโยบาย ไปยังคณะกรรมการ
การบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่รับผิดชอบระดับจัดการ ซึ่งไม่พบ
ลักษณะการสื่อสารแบบนี้

1.1.2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างการ
บังคับบัญชา จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยัง
คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ในลักษณะ

การรายงานทางเอกสาร จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทา
ทุกข์ฯ ไปยังผู้บริหารระดับสูงของสภากาชาดไทยที่เป็นผู้แทนคณะทำงานฝ่ายต่างๆของ
คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เพื่อทราบข้อมูลสถานการณ์และการช่วยเหลือ
ผู้ประสบภัย

การรายงานทางวาจา โดยคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทา
ทุกข์ฯ ได้รายงานด้วยวาจาเกี่ยวกับมติที่ประชุมและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับ
เลขาธิการสภากาชาดไทยในฐานะประธานคณะกรรมการฯ และเชิญเป็นผู้แทนพระองค์ไปมอบชุด
ธารน้ำใจแก่ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ต่างๆ

ทั้งนี้ คณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ มีการสื่อสารและรับทราบข้อมูลโดยตรงจากผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ในฐานะประธานคณะทำงานฝ่ายบรรเทาทุกข์ของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และผู้บริหารสูงสุดในการกำกับดูแลคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

1.1.2.3 การสื่อสารตามแนวนอน เป็นการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ หรือ วอร์รูม ที่เกิดขึ้นในระหว่างการประชุมคณะกรรมการฯ โดยกรรมการซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนและรับทราบข้อมูลได้อย่างชัดเจน ทัวถึง ตรงกัน และช่วยลดเวลาในการสื่อสารตามสายงานของสภากาชาดไทย ซึ่งเรื่องที่อนุมัติหรือเป็นมติจากที่ประชุมนี้ จะใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเป็นแนวทางในการทำงานของหน่วยต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสำนักงาน

1.1.2.4 การสื่อสารแนวทแยง เป็นการสื่อสารของบุคลากรภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่เกิดขึ้นภายหลังการประชุมคณะกรรมการฯ เป็นลักษณะการสั่งการนอกที่ประชุม ซึ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนโดยไม่ได้สั่งการตามสายการบังคับบัญชา ทำให้เกิดทั้งความยืดหยุ่น ความรวดเร็ว และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ง่าย ดังนั้น การสื่อสารลักษณะนี้ จำเป็นต้องมีตัวกลางในการประสานงานข้อมูลให้กลับเข้าสู่การสื่อสารสั่งการตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน เช่น เลขานุการคณะกรรมการฯ

1.2 การสื่อสารภายนอกองค์กร

เป็นการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยกับเครือข่ายสภากาชาดไทยที่ร่วมปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม โดยแบ่งเครือข่ายออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร เครือข่ายด้านการขนส่ง และเครือข่ายด้านอาสาสมัคร ดังนี้

1.2.1 เครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย และเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

1.2.1.1 เหล่ากาชาดจังหวัด เป็นการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยกับเหล่ากาชาดจังหวัด จำนวน 4 จังหวัดที่ประสบอุทกภัยอย่างรุนแรง ซึ่งสภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือเป็นมูลค่าสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่ให้การช่วยเหลือสูงสุด แต่ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด สำหรับการลงพื้นที่ของสภากาชาดไทย จะยึดถือข้อมูลที่ได้รับการกลั่นกรองแล้วจากเหล่ากาชาดจังหวัดทั้ง 4 จังหวัดในการออกปฏิบัติงานแต่ละครั้ง ซึ่งการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด มีความแตกต่างกันตามความรุนแรงของภัยและศักยภาพในการจัดการภัยพิบัติของเหล่ากาชาดจังหวัดในแต่ละจังหวัด ดังนี้

จังหวัดนนทบุรี เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร โดยสถานการณ์เข้าสู่ช่วงวิกฤตในเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2554 จากการที่ประตูนํ้าบางโสมศรีของจังหวัดลพบุรีแตก ทำให้นํ้าท่วมเกือบทั้ง 6 อำเภอของจังหวัดนนทบุรี โดยเหล่ากาชาดจังหวัดรับทราบข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยจาก กิ่งกาชาดอำเภอ อำเภอ ชุมชน และผู้ประสบภัย และมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือมาที่ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร

จังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3 โดยสถานการณ์เข้าสู่ช่วงวิกฤตในเดือนสิงหาคม 2554 พื้นที่ประมาณ 90% ของจังหวัดถูกนํ้าท่วม และเป็นช่วงรอยต่อของการโยกย้ายผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานงานข้อมูลระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบในขณะนั้น แต่เมื่อมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดและนายกเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ จึงเริ่มมีการสื่อสารเพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย โดยนายกเหล่ากาชาดจังหวัดมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือมาที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ และส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร ทั้งนี้ เหล่ากาชาดจังหวัดรับทราบข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยจาก ป้องกันจังหวัด (ปก.) องค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ประชาสัมพันธ์จังหวัด และสื่อต่างๆ

จังหวัดนครสวรรค์ เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุด เป็นอันดับที่ 4 โดยสถานการณ์เข้าสู่ช่วงวิกฤตในเดือนพฤศจิกายน 2554 โดยมีพื้นที่ประสบภัย รวม 4 อำเภอ และเข้าท่วมตัวเมืองจังหวัด ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจของจังหวัด จะเห็นได้ว่าทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการป้องกันและช่วยเหลือจังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่รับนํ้าเต็มทีก่อนลงไปจังหวัดอื่น โดยเหล่ากาชาดจังหวัดรับทราบข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยจาก ป้องกันจังหวัด (ปก.) อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล และมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือมาที่ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุด เป็นอันดับที่ 5 โดยสถานการณ์เข้าสู่ช่วงวิกฤตในเดือนกันยายน – ตุลาคม 2554 โดยมีพื้นที่ประสบภัยครบทั้ง 16 อำเภอ เป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เป็นลักษณะท่วมทั่วถึงกันหมด และหนักเหมือนกันหมด ดังนั้นการช่วยเหลือในพื้นที่จึงมีลักษณะเดียว คือ เหล่ากาชาดจังหวัดประสานงานทางโทรศัพท์มือถือเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆภายนอกจังหวัด เข้าไปให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย โดยเหล่ากาชาดจังหวัดรับทราบข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยจาก

ป้องกันจังหวัด (ปภ.) และอำเภอ และมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือมาที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร

กรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่สภากาชาดไทยให้ความช่วยเหลือมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 โดยสถานการณ์เข้าสู่ช่วงวิกฤตในเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2554 พื้นที่ประมาณ 30% ของจังหวัดถูกน้ำท่วม ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้การประสานงานข้อมูลเป็นลักษณะสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือกับแกนนำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ประธานหมู่บ้าน และสำนักงานเขต ซึ่งมีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างจากจังหวัดที่มีเหล่ากาชาดจังหวัดคอยกลั่นกรองข้อมูล ดังนั้น สภากาชาดไทยจึงปรับบทบาทในการประสานงานข้อมูลในพื้นที่เอง ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานงานข้อมูลในพื้นที่ประสบภัย ปัญหาความรวดเร็วในการช่วยเหลือแต่ละพื้นที่ซึ่งมีผู้ประสบภัยจำนวนมาก และปัญหาเรื่องการเมืองท้องถิ่น

สรุปได้ว่า ในช่วงเกิดวิกฤตน้ำท่วมปี 2554 ทั้ง 5 จังหวัด ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย สะท้อนให้เห็นว่า เครือข่ายการสื่อสารที่เป็นระบบอย่างโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางการสื่อสารหลักที่มีความสำคัญและเข้าถึงการสื่อสารในช่วงเกิดภาวะวิกฤตได้มากที่สุด และด้วยสภากาชาดไทยเป็นองค์กรที่ใช้ระบบราชการ จึงมีลักษณะการส่งหนังสือตามหลังทางโทรสาร เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการร้องขอความช่วยเหลือแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ การประสานงานข้อมูลในพื้นที่ต่างจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องแหล่งข้อมูล ซึ่งในพื้นที่ต่างจังหวัดจะให้ความสำคัญกับข้อมูลจากหน่วยงานในพื้นที่ประสบภัย เช่น เหล่ากาชาดจังหวัด กิ่งกาชาดอำเภอ ป้องกันจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายอำเภอ และประชาสัมพันธ์จังหวัด แต่ในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะให้ความสำคัญกับข้อมูลจาก ผู้นำชุมชน มากกว่า สะท้อนได้ว่าบทบาทด้านข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตได้

1.2.1.2 สื่อมวลชน เป็นการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยกับสื่อมวลชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยตามร้องขอของผู้ประสบภัย โดยมีหน่วยงานสภากาชาดไทยที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับสื่อมวลชน ได้แก่ สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหารสภากาชาดไทย ซึ่งรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของสภากาชาดไทย และงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานบรรเทาทุกข์และประธานามัชพิทักษ์ รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของ

สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

สภากาชาดไทย มีลักษณะการสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ดังนี้

1. เนื่องจากในภาวะวิกฤต มีหลายหน่วยงานที่จัดแถลงข่าวหรือออกมาให้ข่าวเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เช่น หน่วยงานในศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น ดังนั้น สภากาชาดไทยจึงใช้การส่งข่าวหรือเชิญสื่อมวลชนร่วมทำข่าวในประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อเผยแพร่ข่าวในรูปแบบต่างๆ ซึ่งข่าวที่ถูกนำเสนอ ขึ้นอยู่กับประเด็นและความน่าสนใจของข่าว รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสภากาชาดไทยและสื่อมวลชน ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าทุกข่าวจะได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน

2. สื่อมวลชนรายงานข่าวเลขานุการสภากาชาดไทย ซึ่งเป็นผู้แทนพระองค์ฯ ไปมอบชุดธารน้ำใจพระราชทานแก่ผู้ประสบภัย โดยได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนทุกช่องทาง ในช่วงข่าวพระราชสำนัก

3. สภากาชาดไทยใช้ข่าวที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการประสานงานข้อมูลเชิงลึกไปยังหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และเป็นข้อมูลในการแจกจ่ายสิ่งของแก่ผู้ประสบอุทกภัยในแต่ละพื้นที่

สภากาชาดไทย มีการสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างภายนอกองค์กรที่เป็นสื่อมวลชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และติดตามข่าวของสภากาชาดไทยเป็นหลัก ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยและผู้สื่อข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7

1.1 ช่องทางการสื่อสาร

สภากาชาดไทย ส่งข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่

ทางโทรสาร เป็นช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการที่สภากาชาดไทยใช้ในการส่งข่าวสถานการณ์ ความช่วยเหลือประจำวัน และจดหมายเชิญทำข่าวไปที่กองบรรณาธิการข่าวสังคมหรือกองบรรณาธิการข่าวสาธารณสุข ซึ่งมีบรรณาธิการข่าวแต่ละสายทำหน้าที่พิจารณาประเด็นข่าวที่เกี่ยวข้อง และประเมินการไปทำข่าวของผู้สื่อข่าวในแต่ละวัน

ทาง E-mail เป็นช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่สภากาชาดไทยใช้ในการส่งข่าวสถานการณ์ ความช่วยเหลือประจำวัน และจดหมายเชิญทำข่าวไปที่ผู้สื่อข่าวซึ่งมีความคุ้นเคยและรู้จักกันเป็นอย่างดี และเป็นช่องทางที่ผู้สื่อข่าวใช้ข้อมูลที่ได้รับเป็นประเด็นข่าวในการประชุมกองบรรณาธิการข่าวที่เกี่ยวข้อง

ทางโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่สภาอากาศไทยใช้ในการบอกกล่าวด้วยวาจากับผู้สื่อข่าว เพื่อยืนยันการส่งข่าวทางโทรสาร หรือประสานงานนัดหมายการทำข่าว ประสานงานแหล่งข่าว หรือแจ้งกำหนดการแบบไม่เป็นทางการกับผู้สื่อข่าว

1.2 รูปแบบการนำเสนอ

สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 นำเสนอข่าวสภาอากาศไทยในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การรายงานข่าวความช่วยเหลือของสภาอากาศไทยด้านต่างๆ

การส่งทีมงานไปเก็บภาพ เก็บข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้บริหารสภาอากาศไทย เพื่อผลิตข่าวออกอากาศ

การส่งทีมงานไปเก็บภาพ เก็บข้อมูล และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สภาอากาศไทย เพื่อถ่ายทอดสดบรรยายการให้ความช่วยเหลือ

การทำสื่อบันทึกข่าวความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

2. การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทยและผู้สื่อข่าวสถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz.

2.1 ช่องทางการสื่อสาร

สภาอากาศไทย ส่งข่าวการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่

ทาง E-mail เป็นช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่สภาอากาศไทยใช้ในการส่งข่าวสถานการณ์ ความช่วยเหลือประจำวัน และจดหมายเชิญทำข่าวไปที่ผู้สื่อข่าวที่มีความคุ้นเคยและรู้จักกันเป็นอย่างดี

ทางโทรศัพท์มือถือ เป็นช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่สภาอากาศไทยใช้ในการบอกกล่าวด้วยวาจาจากผู้สื่อข่าว เพื่อยืนยันการส่งข่าวทาง E-mail หรือประสานงานนัดหมายการทำข่าว ประสานงานข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งกำหนดการแบบไม่เป็นทางการกับผู้สื่อข่าว

2.2 รูปแบบการนำเสนอ

สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม FM 99.5 MHz. นำเสนอข่าวสภาอากาศไทยในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

อ่านข่าวประชาสัมพันธ์ออกอากาศ

ลงพื้นที่รายงานสดบรรยายการให้ความช่วยเหลือ

สัมภาษณ์ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่สภาอากาศไทยเข้าสายในช่วงรายการ

ลงเว็บไซต์หน้าข่าวของสถานีฯ

1.2.2 เครือข่ายด้านการขนส่ง เป็นการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ โดยการประสานงานกันแบบเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์ และนโยบายของ บมจ. บ้านปู ในรูปแบบกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับสภาอากาศไทย ดังนี้

1.2.2.1 รูปแบบการให้ความช่วยเหลือสภาอากาศไทย จาก บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เป็นความช่วยเหลือด้านการขนส่งสิ่งของบรรเทาทุกข์ไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย โดยสนับสนุนการเช่ารถบรรทุกขนาดใหญ่ 12 ล้อให้สภาอากาศไทยใช้ปฏิบัติงาน ในลักษณะอยู่ประจำที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด และมอบให้สภาอากาศไทยบริหารจัดการด้านการขนส่งและกำหนดพื้นที่ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

1.2.2.2 การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

เป็นลักษณะสั่งการจากระดับนโยบายของทั้ง 2 หน่วยงานลงมาที่ระดับปฏิบัติงาน โดยการมอบหมายผู้ประสานงานหลักในการสื่อสารข้อมูลร่วมกันอย่างชัดเจน

เป็นการกำหนดพื้นที่ในการขนส่ง ซึ่งปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และสั่งการมายังผู้รับผิดชอบด้านการขนส่ง ได้แก่ หัวหน้างานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่เป็นคณะกรรมการฯ และผู้ประสานงานหลักในการใช้รถบรรทุกจาก บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

ผู้ประสานงานหลัก ทั้ง 2 หน่วยงาน ใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในการติดต่อประสานงานกัน ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ และการบอกกล่าวทางวาจา ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารที่พบมากในการประสานงานช่วงภาวะวิกฤตที่ต้องการความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.2.3 เครือข่ายด้านอาสาสมัคร เป็นการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และอาสาสมัคร เพื่อระดมความช่วยเหลือจากอาสาสมัครด้านการคัดแยกและบรรจุสิ่งของ และร่วมปฏิบัติงานในหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ ดังนี้

1.2.3.1 ช่องทางการสื่อสาร สภาอากาศไทย ใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในการระดมความช่วยเหลือจากอาสาสมัครได้แก่

1. Social Media ได้แก่ Facebook และ Twitter ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่สภาอากาศไทย และแกนนำกลุ่มอาสาสมัครสภาอากาศไทย ใช้ในการระดมอาสาสมัคร แบ่งเป็น

1.1 Social Media ในกลุ่มอาสาสมัครที่เข้ามาทางสำนักงานสารนิเทศและสื่อสารองค์กร เช่น อาสาประเทศไทย อาสาสมัครอาสาสมัครไทยแลนด์คอนเน็ค โวรัลเทียร์คอนเน็ค

1.2 Social Media ในกลุ่มอาสาสมัครสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเปิดเป็นชมรมใน Facebook ชื่อ ชมรมจิตอาสาสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ สภากาชาดไทย

2. เว็บไซต์สภากาชาดไทย www.redcross.or.th เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ใช้การระดมอาสาสมัคร โดยข้อความที่นำขึ้นเว็บไซต์จะผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

3. โทรศัพท์บอกกล่าวในกลุ่มอาสาสมัครประจำ เป็นช่องทางการสื่อสารที่สภากาชาดไทย ใช้ติดต่อกับแกนนำอาสาสมัคร และกลุ่มอาสาสมัครประจำที่มีความคุ้นเคยและรู้จักกันเป็นอย่างดี

4. สื่อมวลชน เป็นช่องทางการสื่อสารที่สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร ใช้ในการประกาศระดมอาสาสมัครที่ต้องการให้สาธารณชนรับรู้ในวงกว้าง โดยข่าวที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

5. สื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย และกลุ่มอาสาสมัครเก่าที่เคยช่วยงานสภากาชาดไทย เป็นช่องทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของอาสาสมัครแบบไม่ได้ตั้งใจ เป็นลักษณะการพบปะพูดคุยกันระหว่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย หรืออาสาสมัครที่เคยช่วยงานสภากาชาดไทย

จากช่องทางการสื่อสารข้างต้น การใช้ Social Media ได้แก่ Facebook และ Twitter เป็นช่องทางที่ดีที่สุดในการระดมอาสาสมัคร เนื่องจากมีความรวดเร็วในการกระจายข่าวสาร สามารถระดมอาสาสมัครได้จำนวนมาก และมีการสื่อสารกลับแบบอัตโนมัติ แต่มีข้อเสีย คือ ไม่สามารถควบคุมเนื้อหาให้ถูกต้อง ชัดเจนได้ในแต่ละช่วงเวลา

นอกจากการรับรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆแล้ว อาสาสมัครที่เข้ามาช่วยงานสภากาชาดไทย มีความศรัทธาต่อองค์กรซึ่งอยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ของสถาบันกษัตริย์ การทำงานโดยไม่มีวาระซ่อนเร้น และความเป็นกลางในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านรัฐบาลที่ยังมีปัญหาเรื่องความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้อาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภากาชาดไทยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมเป็นจำนวนมาก

1.2.3.2 ลักษณะงานของอาสาสมัคร

สภากาชาดไทยใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัครในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ซึ่งมีลักษณะงานที่อาสาสมัครสามารถเข้ามาช่วยงานด้านไหน เวลาใดก็ได้ โดยมีการลงทะเบียนแจ้งความจำนงค์ในการช่วยงานแต่ละด้าน แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

อาสาสมัครด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาคและการผลิตชุดธารน้ำใจฯ เป็นงานที่ปฏิบัติงานภายในบริเวณสภากาชาดไทย โดยมีเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยคอยดูแลความเรียบร้อยของการทำงานแต่ละจุด ได้แก่ งานลงทะเบียน งานรับเข้าของบริจาค งานคัดแยกของบริจาค งานผลิตน้ำดื่ม งานผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน งานเดินถุง ขึ้น line การผลิตชุดธารน้ำใจฯ งานจัดถุงเครื่องกระป๋อง งานยกของ และงานคลังบริจาค

อาสาสมัครด้านการแจกชุดธารน้ำใจฯในพื้นที่ประสบภัย เป็นงานที่ปฏิบัติงานภายนอกบริเวณสภากาชาดไทย ทำหน้าที่แจกจ่ายชุดธารน้ำใจฯในพื้นที่ประสบอุทกภัย และมีการจัดทีมร่วมปฏิบัติงานกับอาสาสมัคร โดยใช้อาสาสมัคร 6 คน ต่อเจ้าหน้าที่ 1-2 คน ในการแจกชุดธารน้ำใจฯ 500 ชุด ซึ่งอาสาสมัครต้องมีคุณสมบัติตรงตามแนวทางที่สภากาชาดไทยกำหนด เช่น อายุเกิน 20 ปี ยังไม่เคยลงพื้นที่ ไม่มีโรคประจำตัว เป็นต้น ทั้งนี้ คุณสมบัติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ อย่างกรณีแจกของในพื้นที่น้ำท่วมสูง จะกำหนดคุณสมบัติรับอาสาสมัครที่ว่ายน้ำเป็น

2. การบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย

สภากาชาดไทย มีการจัดระเบียบโครงสร้างองค์กรสภากาชาดไทยให้มีขีดความสามารถและรองรับกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤตน้ำท่วมที่มีความรุนแรงระดับ 4 ดังนี้

2.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย ออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เป็นคณะทำงานระดับนโยบาย รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดทิศทางการช่วยเหลือภัยพิบัติระดับ 4 ของสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นคณะทำงานระดับจัดการ มีหน้าที่พิจารณาข้อมูลข่าวสารเพื่อการสั่งการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งคณะทำงานทั้ง 2 ชุดนี้ ถูกกำหนดบทบาทให้เป็นเครื่องมือสื่อสารในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตในช่วงน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554

2.2 แม้ว่าการจัดโครงสร้างองค์กรสภากาชาดไทย มีการแบ่งบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยทั้ง 2 ชุด อย่างเป็นทางการและชัดเจน แต่ในช่วงวิกฤตน้ำท่วมพบว่าคณะทำงานทั้ง 2 ชุดนี้ ยังขาดการเชื่อมโยงบทบาทของการทำงานร่วมกันในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น

2.3 มีลักษณะเป็นนโยบายแบบบูรณาการการสื่อสารระหว่างคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยทั้ง 2 ชุด เพื่อความร่วมมือกันในการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทย แต่คณะทำงานฯยังไม่สามารถแสดงบทบาทหน้าที่ในลักษณะบูรณาการความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งบทบาทการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย เกิดขึ้นเฉพาะในระดับสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งไม่เป็นไปตามการจัดโครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับ 4 ที่กำหนดให้มีลักษณะเป็นความร่วมมือของหน่วยงานทั้งสภากาชาดไทย

2.4 การบริหารจัดการการสื่อสารในช่วงวิกฤตระหว่างสภาอากาศไทยและเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน มีลักษณะการสื่อสารที่ชัดเจน เป็นระบบ และเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดกับสภาอากาศไทย ส่วนเครือข่ายด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร มีลักษณะการสื่อสารแบบเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราว ตามสถานการณ์และความร่วมมือระหว่างกัน

5.1.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

ปัญหา และอุปสรรคต่างๆในการสื่อสารของสภาอากาศไทย สามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา การปรับปรุง และการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต แบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่

- 1.1 ปัญหาด้านบุคลากร
- 1.2 ปัญหาด้านการสื่อสาร
- 1.3 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

2. ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ได้แก่

- 2.1 ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร
- 2.2 ปัญหาด้านการขนส่ง
- 2.3 ปัญหาด้านอาสาสมัคร

1. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย

1.1 ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่

1.1.1 บุคลากรของสภาอากาศไทยกลายเป็นผู้ประสบอุทกภัย ทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

1.1.2 บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานช่วงวิกฤต ทำให้เป็นอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย อย่างไรก็ตาม สภาอากาศไทยมีบุคลากรจำนวนมากในสังกัด แต่ยังขาดการสื่อสารเพื่อการระดมความร่วมมือจากหน่วยงานภายในองค์กร

1.1.3 บุคลากรทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นปัญหาการสื่อสารของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับคำสั่งเฉพาะกิจให้ปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความรู้ความรับผิดชอบที่เคยได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดความสับสนในบทบาทการทำงาน และขาดความต่อเนื่องในการทำงานเดิม เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีบทบาทประสานงานข้อมูล

ในจังหวัดที่รับผิดชอบ ต้องปรับบทบาททำหน้าที่หน่วยบรรเทาทุกข์ซึ่งมีความสำคัญมากกว่า หรือ พนักงานขับรถ ถูกปรับบทบาทให้มาขับรถท่องเที่ยวแทนในช่วงวิกฤตน้ำท่วม เป็นต้น

1.1.4 บุคลากรไม่ปฏิบัติตามสายการประสานงานข้อมูลข่าวสาร เป็นปัญหาการสื่อสารของบุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงาน ที่สื่อสารกันนอกกระบวนการประสานงานข้อมูลจากแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ทำให้เกิดช่องว่างทางการสื่อสาร ทั้งด้านการรับรู้และการตีความ

1.1.5 ด้วยภาวะวิกฤตที่มีความตึงเครียดของสถานการณ์และความเร่งด่วนของการช่วยเหลือ ทำให้บุคลากรสภาาชาดไทยปฏิบัติงานด้วยความกดดันและเร่งด่วนในการช่วยเหลือ ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร

แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ได้แก่

การวางแผนรองรับภาวะวิกฤตด้านบุคลากร โดยประเมินความพร้อมด้านบุคคล เพื่อวางแผนนำไปใช้ได้จริงในช่วงวิกฤตที่องค์กรขาดแคลนบุคลากร และเป็นแนวทางที่ผู้บริหารสภาาชาดไทย ต้องเร่งดำเนินการในช่วงการเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย

กำหนดข้อพิจารณาและทำความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ และเขียนเป็นกระบวนการปฏิบัติงานออกมาอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกฝ่ายยอมรับ ในลักษณะการออกคำสั่ง หรือนโยบายการปฏิบัติงาน และแจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

ตระหนักถึงผู้มีส่วนช่วยและให้ความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ เช่น การประสานความช่วยเหลือด้านบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆภายในสภาาชาดไทย โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือจากสำนักงานต่างๆ หรือเป็นนโยบายการปฏิบัติงานลงมาจากผู้บริหารระดับสูงของสภาาชาดไทย

1.2 ปัญหาด้านการสื่อสาร ได้แก่

1.2.1 การบิดเบือนข้อมูลในการสื่อสารแต่ละระดับ

เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งข้อมูลหลังไหลเข้ามาที่สภาาชาดไทยมากเกินไป ทำให้เป็นปัญหาในการเลือกใช้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ข้อมูลถูกบิดเบือนไปจากความเป็นจริง และการส่งต่อหรือถ่ายทอดข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนหรือสูญหายไประหว่างการสื่อสาร ซึ่งปัญหาการบิดเบือนในการสื่อสารของสภาาชาดไทยเกิดขึ้นทั้ง 4 ระดับ ดังนี้

1.2.1.1 ระดับบนลงสู่ระดับล่าง ได้แก่ การขาดความร่วมมือและการตัดสินใจในระดับนโยบาย ทำให้การสื่อสารเป็นลักษณะการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลเพียงระดับจัดการ หรือระดับสำนักงานบรรเทาทุกข์ ทำให้การปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบและไม่มี การสั่งการอย่างชัดเจน เช่น การประเมินความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสภาาชาดไทยที่สามารถจัดการได้ใน

ระดับจัดการ โดยมีสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก และใช้การประสานงานโดยตรงกับผู้บริหารระดับสูงของแต่ละหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย แต่ไม่ได้ใช้การจัดประชุมคณะกรรมการฯ โดยตรง เพื่อสั่งการเป็นนโยบายลงมาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้ข้อมูลถูกบิดเบือนไปจากถ่ายทอดข้อมูลระหว่างการสื่อสาร

1.2.1.2 ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ได้แก่

ระยะห่างไกลของการสื่อสาร ระหว่างคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย โดยใช้การรายงานสรุปสถานการณ์และความช่วยเหลือผ่านทางเอกสารเป็นหลัก ทำให้การสื่อสารมีลักษณะเป็นแบบทางราบมากเกินไป จึงเกิดเป็นระยะห่างของการสื่อสาร ส่งผลต่อการรับทราบข้อมูลของผู้บริหารที่ไม่เป็นปัจจุบัน และบิดเบือนไปจากสภาพความเป็นจริง

ลักษณะโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ โดยการแบ่งเป็นคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภากาชาดไทยทั้งระดับนโยบาย และระดับจัดการ รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทยไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ขาดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล โดยเฉพาะการเชื่อมโยงบทบาทในการสื่อสารและการย้อนกลับข้อมูลในลักษณะเสนอคำแนะนำจากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

1.2.1.3 ระดับแนวนอน ได้แก่

การสื่อสารในระดับแนวนอนหรือระดับเดียวกันมีมากเกินไปในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการประชุมคณะกรรมการฯ ไม่มีการย้อนกลับเพื่อยืนยันหรือตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง เช่น การส่งผู้แทนที่ไม่ใช่คนเดียวกันเข้าประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทำให้การถ่ายทอดข้อมูลในระดับฝ่ายหรือระดับผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีการย้อนกลับข้อมูลเพื่อยืนยันหรือตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นจริงตามที่ประชุมคณะกรรมการฯ อนุมัติหรือสั่งการหรือไม่ ก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือสูญหายของข้อมูลระหว่างการสื่อสาร

การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน เนื่องจากสภากาชาดไทยให้ความสำคัญในการใช้คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งมีลักษณะการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ๆ ถูกลดบทบาทลง และไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตของสภาวิชาชีพ
เท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่าง 2 คณะกรรมการฯ

1.2.1.4 ระดับแนวทแยง ได้แก่ การสื่อสารภายในคณะกรรมการบริหาร
จัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีลักษณะไม่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชา
เป็นการสื่อสารภายหลังการประชุม หรือการสั่งการนอกที่ประชุมคณะกรรมการฯ แบบข้ามสาย
บังคับบัญชา หรือการประสานงานกันเองแบบข้ามหน่วย ข้ามฝ่าย ทำให้เกิดช่องว่างของการสื่อสาร
ที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ง่าย

1.2.2 ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่มากเกินไป ของ
คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งรับผิดชอบภาระหน้าที่ด้าน
สื่อสารมากเกินไปในวิกฤตช่วงน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งมีระดับความรุนแรงและการจัดการสูงสุด
และเกินศักยภาพและความรับผิดชอบในระดับสำนักงาน อาจเกิดความผิดพลาดในการวิเคราะห์
ข้อมูล เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์ได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการจริงในพื้นที่
ประสบภัย

แนวทางการพัฒนาด้านการสื่อสาร ได้แก่

ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรระดับนโยบายมากขึ้น โดยตระหนักถึง
บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทย ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับนโยบายที่
รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับ 4 และเป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญที่ช่วยให้
สภาวิชาชีพไทยบริหารจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างเป็นระบบ โดยการสั่งการลงมาเป็นนโยบายที่
ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อการแก้ไขปัญหาการบิดเบือนการสื่อสารในระดับบนลงสู่ระดับล่าง
และภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่มากเกินไปของคณะกรรมการบริหารจัดการภัย
พิบัติฯ

ใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้นระหว่างคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติ
สภาวิชาชีพไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เช่น การ
โทรศัพท์ การส่ง e-mail การบอกกล่าวเมื่อพบเจอ และการส่ง SMS เพื่อลดระยะห่างของการสื่อสาร
ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล และแก้ไขปัญหาการบิดเบือนการสื่อสารในระดับ
ล่างขึ้นสู่ระดับบน

ใช้การสื่อสารแบบย้อนกลับในการประสานงานข้อมูลภายในคณะกรรมการบริหาร
จัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทั้งระดับฝ่ายและระดับผู้ปฏิบัติงานเพื่อยืนยันหรือ
ตรวจสอบข้อมูลในช่วงภาวะวิกฤต และลดความผิดพลาดหรือสูญหายของข้อมูลระหว่างการ
สื่อสาร และแก้ไขปัญหาการบิดเบือนการสื่อสารในระดับบน

ใช้ช่องทางการสื่อสารหลายวิธีในการสื่อสารกันภายในคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เช่น การส่งการด้วยเอกสารที่เป็นทางการ ควบคู่ไปกับการประชุมสั่งการด้วยวาจา หรือใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อลดช่องว่างทางการสื่อสารภายหลังการประชุม หรือ การส่งการนอกที่ประชุม และแก้ไขปัญหาการบิดเบือนการสื่อสารในระดับแนวทแยง

1.3 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ได้แก่

โครงสร้างองค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่หลายชั้นตอน และหลายลำดับชั้นเกินไป โดยจัดโครงสร้างองค์กรที่แบ่งเป็นคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาาชาชาติไทยที่รับผิดชอบงานระดับนโยบาย และระดับจัดการ และแบ่งเป็นคณะทำงานฝ่ายต่างๆ และหน่วยงานย่อยๆ ในแต่ละคณะทำงาน มีลักษณะการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านคนกลางหลายคน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต และขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างคณะทำงาน ส่งผลให้การบริหารจัดการวิกฤตน้ำท่วมดำเนินการอย่างไม่เป็นระบบ และไม่มี ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดด้านนโยบายเฉพาะกิจที่มีการสั่งการแบบเป็นครั้งคราวตามการประเมินของผู้บริหาร สร้างความสับสน และความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายของสภาาชาชาติไทยในช่วงวิกฤตน้ำท่วมที่ไม่ให้แจกของในพื้นที่ที่ระดับน้ำลดลงแล้ว แต่บางพื้นที่น้ำลดลงแต่ชาวบ้านไม่สามารถออกไปข้างนอกเพื่อซื้อหาของกินของใช้ได้ หรือ นโยบายในช่วงแรกที่ไม่ให้แจกของกับผู้ประสบภัยที่เดินทางมารับที่สภาาชาชาติไทย โดยให้แจกเฉพาะกลุ่มที่ขอมมาเป็นชุมชน หมู่บ้าน แต่ช่วงหลังที่เหตุการณ์วิกฤตรุนแรง สภาาชาชาติไทยมีนโยบายให้แจกของกับผู้ประสบภัยที่เดินทางมารับที่สภาาชาชาติไทย ซึ่งสร้างความสับสนในเรื่องของนโยบายที่ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

วัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันของหน่วยงานภายในสภาาชาชาติไทย ส่งผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาาชาชาติไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งติดต่อสื่อสารกันในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 ทำให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสารเนื่องจากการสื่อสารที่มีวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาาชาชาติไทยในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ได้แก่

จัดโครงสร้างองค์กรให้มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่สั้นลง โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการสื่อสาร

จัดประชุมคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย เพื่อสั่งการเป็นนโยบายสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางการที่ชัดเจนในช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติขนาดใหญ่ที่มีความรุนแรงระดับ 4

เลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร โดยประเมินว่าองค์กรมีลักษณะการสื่อสารแบบใด และจะใช้ช่องทางการสื่อสารใดที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรให้ตรงกับวัฒนธรรมและการดำเนินการสื่อสารในช่วงวิกฤตมากที่สุด

2. ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย

2.1 ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ปัญหาระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด ได้แก่

การโยกย้ายของนายกเหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานข้อมูลในพื้นที่ประสบภัย เช่น การประสานงานข้อมูลน้ำท่วมในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีในช่วงที่มีการโยกย้ายของเหล่ากาชาดจังหวัด ทำให้สภากาชาดไทยไม่มีผู้ประสานงานข้อมูลในลงพื้นที่ และเหล่ากาชาดจังหวัดเองไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ เนื่องจากไม่มีนายกเหล่ากาชาดเข้ามาสั่งการ

ความยากลำบากในการหาข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 จากเหล่ากาชาดจังหวัด เนื่องจากเป็นช่วงที่เหล่ากาชาดจังหวัดมีภาระหน้าที่อย่างหนักในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย และมีภาระหน้าที่ต้องหาข้อมูลข่าวสารในการลงพื้นที่ให้กับสภากาชาดไทย ทำให้เกิดความยากลำบากในการประสานหาข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาดังกล่าว

แบบฟอร์มการร้องขอความช่วยเหลือที่มีหลายแบบ จากหลายหน่วยงานของสภากาชาดไทย ที่ส่งไปยังเหล่ากาชาดจังหวัด เพื่อให้เหล่ากาชาดจังหวัดรายงานข้อมูลข่าวสารและการร้องขอความช่วยเหลือกลับมา สร้างปัญหาและความสับสนของข้อมูลทั้งหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย และเหล่ากาชาดจังหวัด เนื่องจากความซ้ำซ้อนในการส่งแบบฟอร์ม และความสับสนในการรับส่งข้อมูลระหว่างสภากาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัด

ข้อจำกัดของการประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่ไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งแตกต่างจากจังหวัดอื่นที่มีเหล่ากาชาดจังหวัดเป็นเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารที่คอยกลั่นกรองและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้การประสานงานข้อมูลข่าวสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความยากลำบากกว่าจังหวัดอื่น ในเรื่องการหาข้อมูลและการกลั่นกรองข้อมูลการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทั้งนี้ การให้ความช่วยเหลือในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะดำเนินการเองโดยสภากาชาดไทยส่วนกลาง ในลักษณะสื่อสารข้อมูลกับแกนนำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ประธานหมู่บ้าน และสำนักงานเขต

นอกเหนือจากปัญหาระหว่างสภาอากาศไทย และเหล่ากาชาดจังหวัด ยังมีประเด็นปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสภาอากาศไทย ได้แก่

ไม่มีการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารอย่างจริงจังในช่วงเกิดวิกฤตการณ์ เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารหลั่งไหลเข้ามาที่สภาอากาศไทยจำนวนมาก ประกอบกับการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลา เนื่องจากสถานการณ์มีความรุนแรง ทำให้สภาอากาศไทยไม่สามารถตรวจสอบและกลั่นกรองข้อมูลได้ทุกอย่างอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารในเรื่องความซ้ำซ้อนข้อมูล และข้อมูลผิดพลาดไม่ตรงตามความเป็นจริง

ขาดฐานข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของแต่ละหน่วยงาน และขาดหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบูรณาการฐานข้อมูลกลางของประเทศ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการให้ความช่วยเหลือ ทั้งในเรื่องความซ้ำซ้อนและความไม่ทั่วถึงในการช่วยเหลือ ซึ่งปัญหานี้ไม่ได้เป็นปัญหาเฉพาะที่สภาอากาศไทย แต่เป็นปัญหาของทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

2.1.2 ปัญหาระหว่างสภาอากาศไทยและสื่อมวลชน ได้แก่

ไม่มีศูนย์กลางข้อมูลเพื่อการสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ทำให้ข้อมูลข่าวสารของสภาอากาศไทยกระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบ และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้การจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลสำหรับสื่อสารกับสื่อมวลชนโดยตรง เป็นสิ่งที่สื่อมวลชนต้องการจากสภาอากาศไทยในช่วงภาวะวิกฤต โดยมีลักษณะเป็นศูนย์เดียวที่สามารถได้ตอบและให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชนได้ทั้งหมด โดยไม่ต้องแยกแยะว่าเป็นข่าวสารจากหน่วยงานใดของสภาอากาศไทย

ความล่าช้าในการสรุปข้อมูลข่าวสารส่งให้สื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความสดใหม่ของข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้ ตามมุมมองของสื่อมวลชน สภาอากาศไทย ควรให้ความสำคัญในเรื่องการสรุปและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารส่งสื่อมวลชนให้เร็วขึ้น และบ่อยขึ้นกว่าเดิม

ความซ้ำซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้สื่อมวลชนจาก 2 หน่วยงานภายในสภาอากาศไทย ที่มีบทบาทหน้าที่ด้านงานประชาสัมพันธ์คล้ายคลึงกัน ได้แก่ สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร ที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ระดับสภาอากาศไทย และงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ระดับสำนักงาน ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้สื่อมวลชน มีลักษณะเป็นเรื่องเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

แนวทางการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

1. ระหว่างสภาอากาศไทย เหล่ากาชาดจังหวัด และเครือข่ายข้อมูลข่าวสารอื่นในพื้นที่ ประสพภัย ได้แก่

1.1 การพัฒนาเครือข่ายสภาอากาศไทยด้านข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสพภัย โดยหาแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นเพิ่มเติม เพื่อรองรับความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารในช่วงที่ขาดแคลน และมีความยากลำบากในการเสาะหาข้อมูล ซึ่งหน่วยงานที่สามารถพัฒนาความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ป้องกันจังหวัด (ปก.) ปลัดอำเภอ นายอำเภอ องค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสำนักงานเขต และผู้นำชุมชน สำหรับพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2 ให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารขณะเกิดวิกฤตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและใช้ประโยชน์ได้ในการช่วยเหลือผู้ประสพภัย

1.3 พัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสพภัยให้มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน โดยบูรณาการข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ไม่เฉพาะสภาอากาศไทย แต่เป็นความร่วมมือกันทุกภาคส่วน ในลักษณะการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน และมีหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่เข้ามารับผิดชอบบูรณาการเครือข่ายฐานข้อมูลกลางของทั้งประเทศ

1.4 ปรับปรุงแบบฟอร์มการร้องขอความช่วยเหลือเป็นแบบฟอร์มเดียวที่ใช้ได้ทั้งสภาอากาศไทย เพื่อลดภาระหน้าที่ ความซ้ำซ้อน และความสับสนด้านข้อมูลระหว่างสภาอากาศไทย และเหล่ากาชาดจังหวัด

2. ระหว่างสภาอากาศไทยและสื่อมวลชน ได้แก่

2.1 จัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลเพื่อสื่อสารกับสื่อมวลชนโดยตรงขณะเกิดวิกฤตการณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของสื่อมวลชน โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ของสภาอากาศไทย เข้ามานั่งประจำอยู่ที่ศูนย์นี้

2.2 ให้ความสำคัญในการสรุปและปรับปรุงข้อมูลส่งสื่อมวลชนเร็วขึ้น โดยกำหนดช่วงเวลาการส่งข้อมูลทุกวัน วันละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเช้า และ ช่วงบ่าย เพื่อความสดใหม่ของข้อมูล

2.3 กำหนดบทบาทหน้าที่งานประชาสัมพันธ์สภาอากาศไทยให้ชัดเจน ทั้งระดับภาพรวมสภาอากาศไทย และระดับสำนักงาน โดยทำความเข้าใจร่วมกันในบทบาทหน้าที่ช่วงภาวะวิกฤต เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ส่งให้สื่อมวลชน

2.2 ปัญหาด้านการขนส่ง ได้แก่

2.2.1 ศักยภาพของรถบรรทุกที่ใช้ในการขนส่งมีไม่เพียงพอกับความต้องการในหลายพื้นที่ที่มีระดับน้ำท่วมสูงมาก ทำให้เกิดศักยภาพของสภาอากาศไทยในการใช้รถบรรทุกที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน

2.2.2 ข้อจำกัดในการใช้งานรถบรรทุกของสภาอากาศไทย ซึ่งไม่ได้เป็นรถบรรทุกกระดานสูง ทำให้ไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานในพื้นที่น้ำลึกมากได้

2.2.3 การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และเครือข่ายด้านการขนส่ง ได้แก่ บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือแบบเฉพาะกิจ เป็นครั้งคราว ตามสถานการณ์และนโยบายของบริษัทที่ให้ความช่วยเหลือด้านการขนส่ง ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องและยั่งยืนของความช่วยเหลือด้านการขนส่ง

แนวทางการพัฒนาด้านการขนส่ง ได้แก่ การผลักดันให้เกิดความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับเครือข่ายด้านการขนส่ง เพื่อเตรียมพร้อมกรณีเกิดภัยพิบัติรุนแรงระดับ 4 อย่างไรก็ตามการพัฒนาด้านการขนส่งระหว่างสภาอากาศไทยและเครือข่าย มีข้อจำกัดหลายประการ ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และไม่สามารถประเมินการใช้รถในการขนส่งสิ่งของช่วงวิกฤตแต่ละปี ทั้งนี้ การผลักดันให้เกิดความร่วมมือกับเครือข่ายด้านการขนส่ง จำเป็นต้องใช้การสื่อสารในระดับผู้บริหารระหว่างหน่วยงานเป็นนโยบายสั่งการลงมาที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน

2.3 ปัญหาด้านอาสาสมัคร ได้แก่

2.3.1 การบริหารจัดการอาสาสมัคร ในงานด้านการคัดแยกสิ่งของบริจาคและการผลิตชุดธารน้ำใจ และด้านการแจกชุดธารน้ำใจในพื้นที่ประสบภัย ยังขาดความชัดเจนในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นแก่อาสาสมัคร รวมทั้งไม่สามารถบริหารจัดการอาสาสมัครจำนวนมากที่เข้ามาช่วยงานในแต่ละจุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องจำนวนที่ต้องการ ลักษณะงาน และการจัดงานให้อาสาสมัคร ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานและความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลระหว่างสภาอากาศไทยและอาสาสมัครในช่วงวิกฤตน้ำท่วม

โดยเฉพาะจุดลงทะเบียน เป็นจุดที่อาสาสมัครต้องการให้สภาอากาศไทยปรับปรุงมากที่สุด เนื่องจากเป็นจุดที่รองรับอาสาสมัครจำนวนมากที่เข้ามาสภาอากาศไทย เป็นจุดแรกที่อาสาสมัครติดต่อสื่อสารกับสภาอากาศไทย และเป็นจุดที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่อาสาสมัครก่อนส่งไปทำงานประจำจุดต่างๆ

2.3.2 ขาดผู้รับผิดชอบหลักในงานด้านอาสาสมัคร ซึ่งสภาอากาศไทยไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักในงานอาสาสมัคร ทำให้การบริหารจัดการงานอาสาสมัครไม่เป็นระบบ

ขาดการดูแลอาสาสมัคร และไม่สามารถบริหารจัดการจำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยงานอย่างเหมาะสมในแต่ละจุด

2.3.3 ข้อจำกัดในการใช้ระบบเปิดในการรับอาสาสมัคร เป็นลักษณะงานที่อาสาสมัครเข้ามาช่วยงานด้านไหน เวลาใดก็ได้ โดยมีการลงทะเบียนแจ้งความจำนงค์ในการช่วยงานแต่ละด้าน และเข้าไปปฏิบัติงานตามจุดที่ได้ลงทะเบียนไว้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการอาสาสมัครได้ตามเกณฑ์ของจำนวนและระยะเวลาที่ต้องการอาสาสมัคร

2.3.4 ข้อมูลที่บิดเบือนจากการประกาศทาง Social Media พบในช่วงแรกของการสื่อสาร เนื่องจากการประกาศรับอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาอากาศไทย ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์และเนื้อหาในการเผยแพร่ข้อมูล ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลระหว่างสภาอากาศไทยและอาสาสมัคร เกิดความสับสนของข้อมูล และไม่สามารถควบคุมเนื้อหาข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจนในแต่ละช่วงเวลาที่มีการส่งต่อข้อความ

แนวทางการพัฒนาด้านอาสาสมัคร ได้แก่

บริหารจัดการงานอาสาสมัครให้เป็นระบบ โดยเฉพาะจุดลงทะเบียน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีเพียงพอสำหรับรองรับอาสาสมัครที่เข้ามาจำนวนมากในช่วงวิกฤต และกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน ในการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำเบื้องต้นแก่อาสาสมัครก่อนที่อาสาสมัครจะเข้าไปช่วยงานในแต่ละด้าน

มอบหมายหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในงานอาสาสมัคร ในลักษณะสั่งการเป็นนโยบายลงมาว่าให้หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านงานอาสาสมัคร เช่น มอบหมายฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่เกี่ยวข้อง หรือจัดตั้งเป็นคณะทำงานเข้ามารับผิดชอบ เพื่อความชัดเจนในการบริหารจัดการงานอาสาสมัครของสภาอากาศไทย และป้องกันความสับสนในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการดูแลอาสาสมัครจำนวนมากที่เข้ามาช่วยงานในช่วงวิกฤตได้อย่างทั่วถึง

ควบคุมเนื้อหาทาง Social Media ที่ใช้ในการระดมอาสาสมัคร โดยกำหนดกรอบแนวทาง กติกาในการใช้งาน และผู้ควบคุมเนื้อหาระหว่างสภาอากาศไทยและแกนนำกลุ่มอาสาสมัครที่ใช้งาน Social Media เช่น ตกลงกับกลุ่มอาสาสมัครเรื่องการใส่ส่วนที่หน้าข้อความที่ประกาศทาง Social Media รวมทั้งให้เฉพาะเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประกาศข้อความการร้องขออาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาอากาศไทย เพื่อป้องกันความสับสนในเรื่องข้อมูล หรือข้อมูลบิดเบือนหลังจากการโพสต์ข้อความต่อกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 บทบาทของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

จากการศึกษาพบว่า บทบาทของสภาอากาศไทยตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี พ.ศ. 2550 ถูกกำหนดให้เป็นเพียงหน่วยสนับสนุนในการป้องกันและบรรเทาอุทกภัย ทั้งระดับจังหวัดและในกรุงเทพมหานคร โดยทำหน้าที่ 3 ด้านในขณะเกิดภัย ได้แก่ 1.การจัดหา ยา เวชภัณฑ์ เครื่องอุปโภคบริโภค และบริการอื่น 2.การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยด้วยบริการทางการแพทย์ การสงเคราะห์เครื่องอุปโภคบริโภค และบริการอื่นๆ และ 3.ติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรกาชาด โดยความเห็นชอบของรัฐบาล

แต่ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 สภาอากาศไทยกลับมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เนื่องจากเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมที่มีความเป็นอิสระในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐที่มีบทบาทหลักในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย แต่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านการบริหารองค์กรภาครัฐในช่วงเปลี่ยนผ่านรัฐบาลที่มีปัญหาความแตกแยกทางการเมือง ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการสถานการณ์และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มที่

พบว่า สภาอากาศไทย ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ทั้ง 3 ด้าน แต่ด้วยภาวะวิกฤต ตามแนวคิด Wiener and Kahn (อ้างถึงใน Robinson, 1968, PP.510-511 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.6) มีลักษณะที่นำไปสู่ความไม่แน่นอนในการควบคุมสถานการณ์ และการสร้างทางเลือกต่างๆ รวมทั้งลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์ สอดคล้องกับบทบาทของสภาอากาศไทยในช่วงอุทกภัยปี พ.ศ. 2554 ด้านการจัดหา ยา เวชภัณฑ์ เครื่องอุปโภคบริโภค และบริการอื่น ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และระดับความรุนแรงของภัย

บทบาทในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤตที่โดดเด่นที่สุดของสภาอากาศไทย ได้แก่ การติดต่อขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศโดยผ่านองค์กรกาชาด โดยความเห็นชอบของรัฐบาล ทั้งนี้ บทบาทการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศตามแนวทางการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินขณะเกิดภัย (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.115) กำหนดให้กระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความช่วยเหลือจากต่างประเทศ แต่ช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลไทยแสดงออกอย่างชัดเจนว่า ให้สภาอากาศไทยมีบทบาทมากขึ้นในเรื่องนี้ จะเห็นได้จากการที่กระทรวงการต่างประเทศ ออกหนังสือถึงสถานทูตทุกประเทศว่าประเทศไทยเปิดรับความช่วยเหลือ โดยให้

ประเทศต่างๆบริจาคผ่านสภาอากาศไทย ซึ่งแนวทางนี้เป็นที่นิยมในทางสากล โดยประเทศต่างๆมักใช้วิธีการช่วยเหลือผ่านองค์กรด้านมนุษยธรรม เนื่องจากไม่ได้เป็นเรื่องของศักดิ์ศรี บุญคุณ หรือ การเมือง

สภาอากาศไทยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัย ในภาวะวิกฤตสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตระดับประเทศ (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.62) ที่ว่า การระงับภัยที่เกิดขึ้นให้ยุติโดยเร็ว ต้องอาศัยการประสานงานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ อาสาสมัคร และประชาชนให้เข้าช่วยเหลือบรรเทาอันตรายอันเกิดจากภัยพิบัติ

5.2.2 ลักษณะการสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารและการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต มีลักษณะเป็นทั้งการสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารภายนอกองค์กร ดังนี้

1. การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ภัยพิบัติ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ระหว่างบุคลากรทุกระดับ ทุกหน่วยงานในคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งสภาอากาศไทยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นลักษณะเดียวกันกับ Sue Nelson (2012, P.26) กล่าวถึงข้อมูลสำคัญที่องค์กรกาชาดใช้ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ได้แก่ ข้อมูลสถานการณ์และปัญหา เพื่อให้องค์กรรู้ว่ามิอะไรเกิดขึ้นบ้าง ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือรูปแบบต่างๆ เพื่อให้องค์กรรู้ว่าควรที่จะทำอะไร และข้อมูลการร้องขอความช่วยเหลือ เพื่อให้องค์กรรู้ว่าต้องการอะไร

อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล (2547, น.9) ได้กล่าวว่า “การสื่อสารภาวะวิกฤต” หากมีการวางแผนรองรับและมีการซักซ้อมอย่างต่อเนื่องพร้อมกับการจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤต เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา และเพื่อเป็นศูนย์กลางในการควบคุมการไหลของข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย ที่มีการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทยทั้งในระดับนโยบาย และระดับจัดการ โดยใช้คณะทำงานนี้เป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ระวีวรรณ ประกอบผล (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ โดยมีส่วนประกอบสำคัญของ

กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender) ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver) ช่องทางการสื่อสาร (communication channel) และสัญลักษณ์ต่าง ๆ (symbols) เช่นเดียวกับการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย ที่มีลักษณะเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีส่วนประกอบของกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย

ผ่านช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ ได้แก่ การจัดประชุมคณะกรรมการฯ การออกคำสั่งการปฏิบัติงาน และการรายงานสรุปสถานการณ์ความช่วยเหลือตามสายบังคับบัญชา และผ่านช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร E-mail การบอกกล่าวปากต่อปาก วิทยุสื่อสาร และ SMS

เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต เป็นไปตามเป้าหมายในการสื่อสารของสภาอากาศไทย

จากแนวคิดนี้ กระบวนการสื่อสารของสภาอากาศไทยในภาวะวิกฤต จะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับทำหน้าที่ของคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติของสภาอากาศไทยทั้ง 2 ชุด โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของการสื่อสารเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัย

ลักษณะของการสื่อสาร ตามที่ พิเศษฐ์ บุญมี (2544, น.37) กล่าวไว้มี 4 ลักษณะ ได้แก่

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting)

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการเสนอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ

3. การสื่อสารในแนวนอน (Lateral or Horizontal Communication) : เป็นลักษณะการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน ช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น และช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน

4. การสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) : เป็นลักษณะการสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับ มักเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line)

จากผลการศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย พบเพียง 3 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารในแนวทแยง แต่ไม่ปรากฏลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง สะท้อนให้เห็นว่า

1. สภาวิชาชีพไทย มีลักษณะการสื่อสารเพื่อการตัดสินใจให้ความช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัยในระดับจัดการ หรือ ระดับสำนักงาน โดยใช้คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์น้ำท่วมซึ่งมี ความรุนแรงสูงสุดระดับ 4 ทั้งที่การบริหารจัดการภาวะวิกฤตในภัยพิบัติระดับ 4 เป็นบทบาท หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทย ในการระดมความร่วมมือจากหน่วยงานทั้ง สภาวิชาชีพไทยเพื่อการจัดการภัยพิบัติ โดยมีการตัดสินใจสั่งการในระดับนโยบาย เพื่อกำหนด ทิศทางในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้อย่างชัดเจน

2. สภาวิชาชีพไทย ยังขาดการสื่อสารภายในองค์กรระดับนโยบาย แม้มีการสื่อสารใน ระดับหนึ่ง จากคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยัง คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทย แต่การรับรู้นโยบายการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ไม่ได้ เป็นบทบาทของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทยที่ถูกกำหนดให้รับผิดชอบโดยตรงใน การช่วยเหลือภัยพิบัติระดับ 4 สะท้อนให้เห็นช่องว่างทางการสื่อสารของสภาวิชาชีพไทย ที่ทำให้ การปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต ไม่สามารถระดมความร่วมมือและศักยภาพในการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยได้อย่างเต็มขีดความสามารถขององค์กร และเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีการสั่งการระดับนโยบายลงมาอย่างชัดเจน ทั้งนี้ จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาวิชาชีพไทย เพิ่งเริ่มก่อตั้ง และยังไม่มีการจัดประชุมอย่างเป็นทางการ แต่เกิดวิกฤตการณ์น้ำท่วมขึ้นมาก่อน จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้สภาวิชาชีพไทยยังมองไม่ เห็นถึงบทบาทในการใช้งานคณะทำงานชุดนี้

ตามแนวคิดของ วิรัช ลภีรัตนกุล (อ้างถึงใน นพดล วสินสุนทร, 2553) เมื่อเกิดภาวะ วิกฤต ต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team) เพื่อกำหนด เป้าหมายและนโยบายขององค์กร และแต่งตั้งผู้มีประสบการณ์เป็นที่ปรึกษา เพื่อทำแผนกลยุทธ์ มี การวางแผนงาน การแบ่งหน้าที่ และการจัดเตรียมฐานข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ทีม ได้แก่ 1.ผู้อำนวยการทีม (Director) คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร มีส่วน รับผิดชอบทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นผู้ริเริ่มให้นโยบายและให้การสนับสนุนแผนงาน การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตอย่างจริงจัง 2.หัวหน้าทีม (Leader) คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ ในการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งผู้รับผิดชอบจะมีอำนาจเต็มที่ในการตัดสินใจและดำเนินการ ด้านการสื่อสารเพื่อแก้ไขวิกฤตการณ์ในขอบเขตที่มีอำนาจ 3.ทีมที่ปรึกษา (Coach) คือ ผู้ที่ถูก แต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาโดยผู้อำนวยการทีม หรือหัวหน้าทีม ซึ่งเล็งเห็นว่าเป็นบุคคลซึ่งมี ประสบการณ์ และมีความรู้เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ให้ความคิดเห็น และร่วม วางแผน เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น และ 4.ทีมงาน (Team) คือ

คณะทำงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาขององค์กรด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ จึงต้องมีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีการแบ่งงานเป็นฝ่ายต่างๆเพื่อรับผิดชอบตามขอบข่ายหน้าที่ เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดการ ฝ่ายวิเคราะห์ข่าว ฝ่ายผลิตสื่อ ฝ่ายประสานงาน ทั้งนี้การแบ่งฝ่ายต่างๆขึ้นอยู่กับขนาดของคณะทำงาน หรือขนาดขององค์กรที่รับผิดชอบได้ส่วนเสียกับองค์กร

จะเห็นได้ว่า การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับนโยบาย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นคณะทำงานระดับจัดการ มีลักษณะเหมือนการจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Team) ตามแนวคิดของ วิรัช ฤทธิรัตนกุล (อ้างถึงใน นพดล วตินสุนทร, 2553) โดยมีผู้อำนวยการทีม (Director) ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานบรรเทาทุกข์ของสภากาชาดไทย ในฐานะประธานคณะทำงานด้านการบรรเทาทุกข์ของคณะทำงานระดับนโยบาย และเป็นผู้ให้นโยบายจากผู้บริหารระดับสูงของสภากาชาดไทยมาที่หัวหน้าทีม (Leader) ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งเป็นประธานคณะทำงานระดับจัดการ โดยมีผู้แทนจากหน่วยงานภายในสภากาชาดไทยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆรับผิดชอบตามขอบข่ายหน้าที่ ทั้งนี้ รูปแบบการจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤตตามแนวคิดนี้ แตกต่างจากสภากาชาดไทยที่ไม่มีทีมที่ปรึกษา (Coach) ที่ให้ความคิดเห็น และร่วมวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการรับมือกับวิกฤตการณ์ ซึ่งลักษณะที่แตกต่างนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทย

2. การสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยกับเครือข่ายสภากาชาดไทยด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัครที่ร่วมปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะ ไทยเครือ (2554) กล่าวว่า ไม่มีแม้แต่หน่วยงานหรือองค์กรเดียวที่จะมีข้อมูลครบถ้วนทุกอย่างขณะเกิดภัยพิบัติ ดังนั้น การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตของสภากาชาดไทย จึงให้ความสำคัญในการประสานงานด้านข้อมูลข่าวสาร จากหน่วยงานภายนอกสภากาชาดไทย ได้แก่ เหล่ากาชาดจังหวัด และสื่อมวลชน เพื่อทราบข้อมูลสถานการณ์ การร้องขอความช่วยเหลือ และการให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัย

การสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทย และเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นลักษณะการประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยเฉพาะข้อมูลจากเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ประสบภัยที่สภากาชาดไทยใช้

เป็นข้อมูลในตัดสินใจให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลักษณะ ไทยเครือ (2554) ที่กล่าวไว้ว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการจัดการข้อมูลข่าวสารในขณะเกิดภัยพิบัติ และควรสร้างเครือข่ายข้อมูล โดยคำนึงถึงศักยภาพที่มีอยู่และบริบทของพื้นที่นั้นๆ

นอกจากเหล่ากาชาดจังหวัด ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักด้านข้อมูลข่าวสารของสภาาชาดไทยแล้ว เมื่อเกิดภาวะวิกฤตสภาาชาดไทยควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน ตามแนวคิดของ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิริรินทร์ มหามนตรี, 2547, น.31-40) องค์กรต้องดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชน และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่บริหารเหตุการณ์วิกฤตและสื่อมวลชน เช่นเดียวกับ วันชัย มีชาติ (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลนี้เป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการตามสายการบังคับบัญชาขององค์กร ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารระหว่างสภาาชาดไทยและสื่อมวลชนในช่วงเกิดวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554 สภาาชาดไทยไม่มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ หรือ ศูนย์กลางข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชน แต่เป็นการสื่อสารระหว่าง 2 หน่วยงานภายในสภาาชาดไทยที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานบริหาร และงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานช่วยอำนวยการ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ไปยังสื่อมวลชน ทำให้เกิดปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะกระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบ และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านการขนส่ง

การสื่อสารระหว่างสภาาชาดไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการในช่วงแรก ได้แก่ การสั่งการจากระดับนโยบายของทั้ง 2 หน่วยงานลงมาที่ระดับปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานหลักในการสื่อสารข้อมูลร่วมกันอย่างชัดเจน ส่วนการกำหนดพื้นที่การขนส่ง สภาาชาดไทยยึดตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯและสั่งการไปยังผู้รับผิดชอบ โดยช่วงหลังของการสื่อสารระหว่างผู้ประสานงานหลักของทั้ง 2 หน่วยงาน จะใช้ลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในการติดต่อสื่อสารกัน ได้แก่ การโทรศัพท์มือถือ และการบอกกล่าวทางวาจา ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารที่พบมากในการประสานงานช่วงภาวะวิกฤตที่ต้องการความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ด้านอาสาสมัคร

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.31-40) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ต้องเป็นการปฏิบัติงานแบบเครือข่าย บางครั้งจำเป็นต้องใช้สื่อบุคคล ซึ่งบุคลากรทางราชการมีไม่เพียงพอ สามารถใช้อาสาสมัครที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมแล้ว หรือใช้อาสาสมัครขององค์การภาคเอกชนเข้าช่วย พบว่า การสื่อสารระหว่างสภาาชาดไทยและเครือข่ายด้านอาสาสมัคร มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่สภาาชาดไทย ยังไม่มีการพัฒนาฐานข้อมูลอาสาสมัครที่เคยช่วยงานสภาาชาดไทย หรือสื่อสารกับอาสาสมัครที่ผ่านการอบรมให้เข้ามาช่วยปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตอย่างเป็นระบบ

สภาาชาดไทย ใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในการระดมความร่วมมือจากอาสาสมัครในการปฏิบัติงานร่วมกับสภาาชาดไทย ได้แก่ Social Media (Facebook และ Twitter) เว็บไซต์สภาาชาดไทย โทรศัพท์มือถือเพื่อบอกกล่าวในกลุ่มอาสาสมัครประจำ สื่อมวลชน และสื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาาชาดไทย และกลุ่มอาสาสมัครที่เคยช่วยงานสภาาชาดไทย ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่ดีที่สุดในการระดมอาสาสมัคร ได้แก่ การใช้ Social Media (Facebook และ Twitter) เนื่องจากเป็นช่องทางที่ระดมอาสาสมัครได้จำนวนมากในเวลาอันรวดเร็ว และสื่อสารกลับแบบอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “การจัดการระบบข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต” (2555, มกราคม) ที่กล่าวถึงช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในช่วงวิกฤต ได้แก่ ช่องทางที่มีลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง เช่น โทรศัพท์มือถือ E-mail Facebook ส่วนช่องทางที่ไม่เหมาะสมในการส่งข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ SMS จดหมายแจ้ง ป้ายประกาศ เนื่องจากไม่สามารถตอบกลับได้

นอกจากการรับรู้จากช่องทางการสื่อสารต่างๆ แล้ว พบว่า อาสาสมัครเข้ามาช่วยงานสภาาชาดไทย ด้วยความศรัทธาต่อองค์กรสภาาชาดไทยที่เป็นองค์กรสาธารณกุศลที่มีได้มุ่งแสวงหากำไร อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ของสถาบันกษัตริย์ และมีความเป็นกลางในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤตน้ำท่วม ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวยังเป็นรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านรัฐบาล และมีความขัดแย้งทางการเมืองของประเทศ ทำให้อาสาสมัครให้ความสนใจเข้ามาช่วยงานที่สภาาชาดไทยเป็นจำนวนมาก

3. การบริหารจัดการการสื่อสารของสภาาชาดไทย

ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.26) อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) หมายถึง การจัดตั้งองค์กรและการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อรับผิดชอบในการจัดการสถานการณ์วิกฤตทุกรูปแบบ ดังนั้น ในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตระดับประเทศ จึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตพื้นที่ เพื่อ

เป็นศูนย์กลางในการระดมสรรพกำลังและทรัพยากรเพื่อจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ซึ่งโครงสร้างศูนย์
อำนวยการเฉพาะกิจ มีการแบ่งออกเป็น 8 ฝ่าย 1 คณะที่ปรึกษา โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่
ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ซึ่งแนวคิดนี้ สภากาชาดไทย ใช้เป็นแนวทางในการ
บริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างองค์กรให้มีขีด
ความสามารถและรองรับกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ซึ่งแบ่งเป็นคณะทำงานฝ่าย
ต่างๆ จำนวน 7 ชุด รับผิดชอบงานระดับนโยบาย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของ
สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ รับผิดชอบงานระดับจัดการ ซึ่งทั้ง 2 คณะทำงานนี้ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือ
สื่อสารในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต ทั้งนี้ แม้ว่าสภากาชาดไทยมีการจัด
โครงสร้างองค์กรที่แบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงการ
ทำงานร่วมกันระหว่างคณะทำงานทั้ง 2 ชุด และการบริหารจัดการการสื่อสารของสภากาชาดไทย
เกิดขึ้นในระดับชั้นของการสื่อสารระดับจัดการ หรือ ระดับสำนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามการจัด
โครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการภัยพิบัติระดับ 4 ที่กำหนดให้คณะกรรมการจัดการภัยพิบัติ
สภากาชาดไทย รับผิดชอบโดยตรงในการระดมความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งสภากาชาดไทย

2. ด้านนโยบายการบริหารจัดการภาวะวิกฤต มีลักษณะเป็นนโยบายแบบบูรณาการการ
สื่อสาร เพื่อความร่วมมือของหน่วยงานภายในสภากาชาดไทย แต่หน่วยงานยังไม่ได้แสดงบทบาท
หน้าที่ตามนโยบายที่เอื้อให้เกิดลักษณะการบูรณาการความร่วมมือระหว่างกัน

3. การบริหารจัดการเครือข่ายเพื่อระดมสรรพกำลังและทรัพยากร พบว่า มีเพียง
เครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร ที่มีลักษณะชัดเจน เป็นระบบ และเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดกับ
สภากาชาดไทย ส่วนเครือข่ายด้านขนส่ง และด้านอาสาสมัคร ยังคงมีลักษณะความร่วมมือกันแบบ
เฉพาะกิจ เป็นครั้งคราวตามสถานการณ์ สะท้อนว่าสภากาชาดไทยยังไม่สามารถบริหารจัดการ
เครือข่ายด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร ได้อย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงกันในการทำงานจริง
เมื่อเกิดภาวะวิกฤต

สรุปได้ว่าการจัดระเบียบโครงสร้างองค์กรและนโยบายด้านการบริหารจัดการภาวะ
วิกฤตของสภากาชาดไทย มีความชัดเจนและเอื้อให้กับการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วง
วิกฤต แต่การแสดงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและคณะทำงานต่างๆของสภากาชาดไทย ที่ได้รับ
มอบหมายให้ปฏิบัติงานร่วมกันในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในวิกฤตการณ์น้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 ยัง
ไม่สามารถแสดงบทบาทของหน่วยงานและคณะทำงานได้อย่างชัดเจน และยังคงขาดการเชื่อมโยงใน
การทำงานร่วมกันของหน่วยงานและคณะทำงานภายในสภากาชาดไทย

5.2.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาวิชาชีพเพื่อการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบอุทกภัยในภาวะวิกฤต

Ulmer, Sellnow and Seeger (อ้างถึงใน วนิดา ตีรภาส, 2524, น.18) กล่าวว่า ในการสื่อสารเพื่อลดผลกระทบของวิกฤตที่จะเกิดขึ้น องค์กรควรพิจารณาถึงอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในการสื่อสาร โดยกำหนดอุปสรรคที่เกิดขึ้น จัดลำดับ และพิจารณาว่าอุปสรรคประการใดมีผลมากที่สุด เช่นเดียวกับสภาวิชาชีพไทย จำเป็นต้องพิจารณาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆ ในการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาวิชาชีพไทย

จากการศึกษาพบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารของสภาวิชาชีพไทย แบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรสภาวิชาชีพไทย ได้แก่

1.1 ปัญหาด้านบุคลากร

พบว่าในช่วงวิกฤตน้ำท่วม บุคลากรสภาวิชาชีพไทยจำนวนมากกลายเป็นผู้ประสบภัย แนวทางการแก้ไขปัญหา จากข้อมูลเรื่อง “การจัดการระบบข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต” (2555, มกราคม) องค์กรต้องมีการจัดทำแผนช่วยเหลือครอบครัวช่วงวิกฤติ โดยเตือนให้บุคลากรวางแผนสำหรับครอบครัวตนเองไว้ด้วย โดยเฉพาะบุคลากรที่จำเป็นต้ององค์กรในขณะเกิดวิกฤติ นอกจากนี้ ในช่วงวิกฤต พบว่าบุคลากรมีปัญหาเรื่องความกดดันทางด้านเวลา โดย Wiener and Kahn (อ้างถึงใน Robinson, 1968, PP.510-511 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล, 2547, น.6-น.7) กล่าวว่า ลักษณะของวิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เพิ่มความกดดันทางด้านเวลาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และยากที่จะกำหนดว่าวิกฤตการณ์แต่ละครั้งจะกินเวลานานเท่าใด เป็นสาเหตุของความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรของสภาวิชาชีพไทยที่กลายเป็นผู้ประสบภัย และมีความกดดันด้านเวลาในการปฏิบัติงานช่วงวิกฤตน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาบุคลากรทำงานไม่ตรงกับบทบาท หรือไม่ปฏิบัติตามสายการประสานงานข้อมูลข่าวสาร ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.25-27) เสนอแนะให้องค์กรเขียนกระบวนการปฏิบัติงานออกมาให้ชัดเจนให้ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น และแจกจ่ายให้ทุกคนได้ทราบ โดยกำหนดบทบาท ความสามารถ ทักษะความชำนาญในแต่ละด้าน เพื่อให้ทุกคนทราบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน

1.2 ปัญหาด้านการสื่อสาร

ตามแนวคิดของ นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึง ปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดจากการบิดเบือนในการสื่อสารแต่ละระดับ แบ่งตามระดับของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระดับบนลงสู่ระดับล่าง ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ระดับแนวนอน และระดับแนวทแยงมุม (แนวขวาง) สอดคล้องกับปัญหาด้านการสื่อสารของสภาอากาศไทยที่มีปัญหาการบิดเบือนในการสื่อสารทั้ง 4 ระดับ โดยเฉพาะระดับบนลงสู่ระดับล่าง และระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภาอากาศไทย และคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่ยังขาดการเชื่อมโยงการสื่อสารและการย้อนกลับข้อมูลระหว่างกัน โดยเฉพาะปัญหาการสื่อสารในช่วงภาวะวิกฤต เกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาหลายลำดับชั้นเกินไป มีผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารจำนวนมาก ทำให้เกิดระยะห่างไกลและการย้อนกลับข้อมูลใน แต่ละระดับของการสื่อสาร ดังนั้น การทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต จึงขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการสื่อสารของบุคลากร หน่วยงาน และคณะทำงานในทุกระดับ ซึ่งการสื่อสารในลักษณะเช่นนี้ จึงมีความจำเป็นที่สภาอากาศไทยต้องเลือกใช้สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กรในแต่ละระดับ

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาการบิดเบือนในการสื่อสารแต่ละระดับ วนิดา ศิริภาส (2524, น.19) กล่าวว่าไว้ว่า การสื่อสารที่ดีซึ่งช่วยลดปัญหาการบิดเบือนการสื่อสาร ได้แก่ การใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตที่การสื่อสารถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขององค์กรไม่ได้มองจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

นิตยา เงินประเสริฐศรี (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึง กลยุทธ์ในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งผู้บริหารต้องใช้การสื่อสารภายในองค์กรทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทย ใช้การสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการ เช่น การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกคำสั่ง ทางวาจา และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม สนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่มีลักษณะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากเกินไป จึงทำให้เกิดปัญหาระยะห่างไกลของการสื่อสาร ส่งผลต่อการรับทราบข้อมูลข่าวสารของผู้บริหารสภาอากาศไทยที่ไม่เป็นปัจจุบัน และบิดเบือนไปจากความเป็นจริง

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรสภาอากาศไทยที่แสดงในภาพที่ 4.29 จึงให้ความสำคัญกับการใช้การสื่อสารแบบสองทาง เพื่อย้อนกลับและตรวจสอบข้อมูลอย่าง

เหมาะสมทั้งกระบวนการสื่อสาร เพื่อแก้ไขปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารแต่ละระดับในช่วงวิกฤต และใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การส่ง e-mail การบอกกล่าวเมื่อพบเจอ วิทยุสื่อสาร และการส่ง SMS ควรมีการสนับสนุนให้ใช้งานในช่วงวิกฤต เนื่องจากมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ช่วยลดระยะห่างของการสื่อสาร และทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการประสานงานข้อมูล และใช้ช่องทางการสื่อสารแบบหลายวิธี เช่น การส่งการด้วยเอกสารที่เป็นทางการควบคู่ไปกับการประชุมสั่งการด้วยวาจา หรือใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อลดช่องว่างทางการสื่อสารที่มีการสั่งการนอกที่ประชุม

1.3 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล (2547, น.8) กล่าวว่า การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตระดับองค์กร แม้ว่าวิกฤตการณ์จะสามารถอยู่ใต้อำนาจการดำเนินงานขององค์กรได้ในทุกรูปแบบ และไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แต่มิใช่ว่าองค์กรจะไม่สามารถเตรียมการล่วงหน้าหรือสามารถที่จะรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ได้ หากองค์กรพิจารณาการบริหารจัดการวิกฤตการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Patrick Jackson, 1995, PP.422-423 (อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ เหมาะสมสกุล, 2547, น.9) กล่าวถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานภายในองค์กรที่เผชิญวิกฤตการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับสภากาชาดไทยด้านการบริหารจัดการ เรื่องวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน และการดำเนินงานขององค์กรในช่วงวิกฤตที่มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่ยาวเกินไป ทำให้การบริหารจัดการภาวะวิกฤตทำได้ไม่เต็มที่

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการของสภากาชาดไทย ควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย ทั้งการวางแผนรองรับวิกฤตระยะยาว ทบทวนปรับปรุงระเบียบและนโยบายที่เอื้อในการปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์กรให้มีการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่สั้นลง รวมทั้งการใช้การสื่อสารให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมและการดำเนินงานของแต่ละองค์กร

2. ปัญหาการสื่อสารภายนอกองค์กรสภากาชาดไทย ได้แก่

2.1 ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร

ลัทธิ ไทยเครือ (2554) กล่าวถึงความสำคัญของข้อมูลข่าวสารว่า เป็นหัวใจและมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในการป้องกันและรับมือภัยพิบัติ ทั้งปริมาณ คุณภาพ และความทันเวลาของข้อมูล ดังนั้น เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น จำเป็นต้องมีข้อมูลมาตรฐาน คำจำกัดความที่ตรงกัน

ในช่วงวิกฤตการณ์ ทุกหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย มักพบปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารในลักษณะการขาดแคลนข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น หรือข้อมูลมีมากเกินไปสำหรับการ

วิเคราะห์เพื่อใช้งาน หรือมีข้อมูลแต่ใช้งานไม่ได้เพราะไม่มีการบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งขาดการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน เช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทยและเหล่าอากาศจังหวัด ซึ่งเป็นเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารของสภาอากาศไทย ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวในช่วงวิกฤต ได้แก่ ความยากลำบากในการหาข้อมูลข่าวสาร การกลั่นกรองข้อมูลข่าวสารที่มีมากเกินไป ในช่วงวิกฤต และการขาดฐานข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานและอ้างอิงได้ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร ควรยึดแนวทางตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.113) เรื่องการบริหารจัดการอุทกภัยของประเทศไทย ที่ผลักดันให้หน่วยงานทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลสารสนเทศด้านอุทกภัย ให้มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งแนวทางการพัฒนานี้ยังเป็นประเด็นปัญหาที่ปัจจุบันยังไม่มีผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำระบบอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทยและสื่อมวลชนในช่วงวิกฤตน้ำท่วมปี พ.ศ. 2554 สะท้อนมุมมองของสื่อมวลชน ในเรื่องปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่สภาอากาศไทยไม่มีการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูล หรือ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสื่อสารกับสื่อมวลชนในช่วงวิกฤต ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลข่าวสารของสภาอากาศไทยกระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบ และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ตามแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตที่ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน สิรินทร มหามนตรี, 2547, น.31-40) กล่าวว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤต องค์กรควรจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่บริหารเหตุการณ์วิกฤตและสื่อมวลชน โดยศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ควรจัดตั้งขึ้นภายในกองบัญชาการเหตุการณ์ซึ่งเป็นศูนย์อำนวยการ หรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งแนวคิดการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์นี้ เป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในช่วงวิกฤตของสภาอากาศไทยที่กำหนดไว้ในภาพแสดงลักษณะการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทยที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงสูงสุดระดับ 4 (ดูหน้า 232) โดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารเพิ่มเติมที่คอยกำหนดเนื้อหาและควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต พร้อมจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์ทำหน้าที่ในการให้ข่าวแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่เป็นระบบระเบียบ ไม่กระจัดกระจาย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสภาอากาศไทย นอกเหนือจากที่สภาอากาศไทยมีคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติในระดับนโยบายและจัดการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักของสภาอากาศไทยใน

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมา ทั้งนี้ วิรัช ลภีรัตนกุล (อ้างถึงใน นพดล วคินสุนทร, 2553) ได้เสนอเทคนิคการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตในการจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์ หรือผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ต้องมาจากศูนย์ประชาสัมพันธ์เพื่อการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤตเท่านั้น และ เป็นบุคคลที่มีอำนาจในการให้ข่าว สื่อมวลชนเชื่อถือไว้วางใจ และควรเป็นบุคคลที่ให้ข่าวเพียงคนเดียว

เช่นเดียวกับ วันชัย มีชาติ (อ้างถึงใน ทรงธรรม ชีระกุล, 2548) กล่าวถึงวิธีการลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร คือ การจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น มีความถูกต้องของข้อมูลมาก และใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าว

นอกจากนี้ การประสานงานข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชน สภาอากาศไทยใช้สื่อที่มีความใกล้ชิดกับสภาอากาศไทยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และเป็นสื่อที่ประชาชนเข้าถึงได้โดยตรง แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยได้ในช่วงวิกฤต เช่น Social Media ทั้งนี้ ปัจจุบัน โครงสร้างสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป ทุกคนใช้สื่ออื่นนอกเหนือจากสื่อมวลชน เช่น Social Media ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤต ดังนั้น สภาอากาศไทย ควรพัฒนาการสื่อสารในช่วงวิกฤต โดยการปรับช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย นอกจากการใช้สื่อที่มีความใกล้ชิดกับสภาอากาศไทย

2.2 ปัญหาด้านการขนส่ง

เป็นปัญหาในช่วงวิกฤตที่สภาอากาศไทยพบน้อยมากในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เนื่องจากการสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) เป็นลักษณะนโยบายการสั่งการมายังระดับปฏิบัติงาน ซึ่งมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานข้อมูลข่าวสารระหว่างกันโดยตรง โดยไม่มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารผ่านคนกลาง จึงไม่พบปัญหาในเรื่องการบิดเบือนการสื่อสาร หรือความผิดพลาดในการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เนื่องจากการกำหนดพื้นที่ในการขนส่ง ยึดตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ซึ่งมีความชัดเจนในการสั่งการ มีเพียงข้อจำกัดในเรื่องความร่วมมือที่เป็นลักษณะเฉพาะกิจเป็นครั้งคราวตามสถานการณ์ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านการขนส่ง ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทย ด้านการขนส่ง ควรผลักดันในระดับนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยกับเครือข่ายด้านการขนส่งให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2.3 ปัญหาด้านอาสาสมัคร

พบว่า การสื่อสารระหว่างสภาอากาศไทย และอาสาสมัคร มีปัญหาในเรื่องความชัดเจนในการบริหารจัดการงานอาสาสมัครแต่ละด้าน ทั้งในเรื่องจำนวน ลักษณะงาน การทำงาน และผู้รับผิดชอบงานอาสาสมัคร ทำให้เกิดความสับสนและผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูล โดยเฉพาะจุดลงทะเบียน เป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไข เนื่องจากเป็นจุดที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่อาสาสมัคร

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยด้านอาสาสมัคร ได้แก่ การบริหารจัดการงานอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป็นนโยบายการทำงาน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก ในลักษณะการแต่งตั้งฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเข้ามารับผิดชอบ หรือแต่งตั้งในลักษณะคณะทำงานเข้ามารับผิดชอบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครให้มีความชัดเจน และเป็นระบบมากขึ้น ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาด้านอาสาสมัครของสภาอากาศไทย ควรดำเนินการในช่วงก่อนเกิดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 (คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ, 2552, น.113) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤต มีการจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ เพื่อพร้อมเรียกใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

จากผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการระดมอาสาสมัครของสภาอากาศไทย ได้แก่ การใช้ Social Media (Facebook และ Twitter) ดังนั้น สภาอากาศไทย ควรพิจารณาถึงบทบาทการใช้งานสื่อช่องทางนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอาสาสมัครเดิมที่เคยช่วยงานสภาอากาศไทย เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการในงานอาสาสมัครของสภาอากาศไทย โดยให้ความสำคัญในการจัดเก็บฐานข้อมูลอาสาสมัคร รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครในงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย โดยการจัดอบรมอาสาสมัครเพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และผลักดันให้อาสาสมัครกลุ่มนี้ร่วมปฏิบัติงานกับสภาอากาศไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางการพัฒนาการสื่อสารของสภาอากาศไทยด้านอาสาสมัคร คล้ายคลึงกับแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตที่ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (อ้างถึงใน ศิรินทร มหามนตรี, 2547, น.31-40) กล่าวว่า การปฏิบัติงานแบบเครือข่าย จำเป็นต้องใช้สื่อบุคคล ซึ่งบุคลากรทางราชการมีไม่เพียงพอสามารถใช้อาสาสมัครที่ผ่านการอบรมแล้ว หรือใช้อาสาสมัครขององค์กรภาคเอกชนเข้ามาช่วย แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องการใช้อาสาสมัครที่ผ่านการอบรมแล้ว ซึ่งสภาอากาศไทยยังไม่มีการใช้อาสาสมัครดังที่ผ่านการอบรมแล้วอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในช่วงภาวะวิกฤต

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับสภากาชาดไทย

1. สภากาชาดไทย ควรให้ความสำคัญกับบทบาทการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยกลุ่มพิเศษที่มีความเปราะบางในการให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่ภาครัฐไม่สามารถให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการได้ เนื่องจากติดข้อบังคับแห่งกฎหมาย แต่สภากาชาดไทย ซึ่งเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรม สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตามหลักปฏิบัติที่เป็นสากลขององค์กรกาชาดทั่วโลก โดยไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องเชื้อชาติ วรรณะ ลัทธิศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง รวมทั้งส่งเสริมการรับรู้ของสาธารณชน เรื่องบทบาทการเป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมของสภากาชาดไทยข้างต้น ซึ่งเป็นจุดแข็งอีกประการหนึ่งของสภากาชาดไทยในเรื่องภาพลักษณ์องค์กร นอกเหนือจากการเป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ของสถาบันกษัตริย์

2. สภากาชาดไทย ควรผลักดันบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานความช่วยเหลือจากต่างประเทศในช่วงเกิดภัย ซึ่งสภากาชาดไทยมีช่องทางการประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศอย่างเป็นระบบอยู่แล้ว โดยผ่านองค์กรกาชาด ได้แก่ สหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานความช่วยเหลือจากต่างประเทศมายังสภากาชาดไทย และจากวิกฤตการณ์น้ำท่วม รัฐบาลไทยแสดงออกอย่างชัดเจนว่าให้สภากาชาดไทยมีบทบาทมากขึ้น จากการที่กระทรวงการต่างประเทศออกหนังสือถึงสถานทูตทุกประเทศว่าประเทศไทยเปิดรับความช่วยเหลือ และให้ประเทศต่างๆบริจาคผ่านสภากาชาดไทย

3. สภากาชาดไทย ควรให้ความสำคัญกับบทบาทของคณะกรรมการจัดการภัยพิบัติสภากาชาดไทย ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้ความช่วยเหลือภัยพิบัติที่มีความรุนแรงระดับ 4 ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต และเป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญที่สภากาชาดไทยสามารถใช้ในการบูรณาการความร่วมมือทั้งสภากาชาดไทย เพื่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤตระดับนโยบายที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. สภากาชาดไทย ควรพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากเหล่ากาชาดจังหวัด เพื่อเป็นเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารให้กับสภากาชาดไทย โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่มีเหล่ากาชาดจังหวัดคอยกลั่นกรองข้อมูลเหมือนจังหวัดอื่น รวมทั้งผลักดันให้เกิดความร่วมมืออย่างเป็นทางการระหว่างสภากาชาดไทยและเครือข่ายด้านการขนส่ง และด้านอาสาสมัคร เพื่อรองรับกรณีเกิดภัยพิบัติรุนแรงระดับ 4

5. สภากาชาดไทย ควรปรับระบบการสื่อสาร และโครงสร้างของระบบสื่อในปัจจุบัน ให้สอดคล้องกับการใช้สื่อของคนในปัจจุบัน เช่น การใช้ Social Media ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยในช่วงวิกฤต และควรปรับช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลาย นอกจากการใช้สื่อมวลชนที่มีความใกล้ชิดกับสภาอากาศไทย

6. สภาอากาศไทย ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทย ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใจบริบทของการสื่อสารยุคใหม่ที่เทคโนโลยีมีผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การบริหารจัดการการสื่อสาร เป็นงานที่จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้นในภายหลัง

7. เมื่อเกิดภาวะวิกฤตระดับ 4 สภาอากาศไทยควรจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารเพิ่มเติมที่คอยกำหนดเนื้อหาและควบคุมการไหลของข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤต พร้อมจัดตั้งโฆษกเหตุการณ์ทำหน้าที่ในการให้ข่าวแก่สื่อมวลชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่เป็นระบบระเบียบ ไม่กระจัดกระจาย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสภาอากาศไทย นอกเหนือจากที่สภาอากาศไทยมีคณะทำงานด้านการจัดการภัยพิบัติในระดับนโยบายและจัดการ ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักของสภาอากาศไทยในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมา

8. หน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน มูลนิธิ องค์กรการกุศล รวมทั้งประชาชน และอาสาสมัคร ควรมีการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้มีความเชื่อมโยงกัน และเป็นข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานอ้างอิงได้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทั้งเรื่องความซ้ำซ้อนและความไม่ทั่วถึง

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาย้อนหลังในช่วงเกิดวิกฤตการณ์อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรสภาอากาศไทย ซึ่งทำการสัมภาษณ์เชิงลึก อาจให้ข้อมูลในการตอบคำถามวิจัยบางประเด็นไม่ครบถ้วน

2. งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภาอากาศไทย ซึ่งเลือกศึกษาเฉพาะกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นในขณะเกิดภัย แต่ความเป็นจริงของการบริหารจัดการการสื่อสารของสภาอากาศไทยอย่างครบวงจร ไม่ได้จบในช่วงขณะเกิดภัย แต่เป็นกระบวนการสื่อสารที่ต้องศึกษาทั้ง 3 ระยะ ได้แก่ การเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย การให้ความช่วยเหลือขณะเกิดภัย และการฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัย

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรของสภากาชาดไทยในปัจจุบัน ว่ามีการดำเนินงานอย่างไร มีการใช้สื่ออย่างไร และบุคลากรของสภากาชาดไทยใช้สื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร

2. จากงานวิจัยนี้ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับเครือข่ายสภากาชาดไทย และบุคลากรภายนอก เช่น การใช้ Social Media ในการระดมอาสาสมัคร หรือ การใช้ Social Media ของผู้ประสบภัยในการร้องขอความช่วยเหลือจากสภากาชาดไทย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารระหว่างสภากาชาดไทยกับเครือข่ายสภากาชาดไทยในการบริหารจัดการการสื่อสารในช่วงวิกฤต หรือ การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาองค์กร เช่น การใช้ intranet การสื่อสารผ่าน Social Media เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3. ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตของสภากาชาดไทยเพื่อบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สามารถศึกษาได้ทั้ง 3 ระยะของการบริหารจัดการสาธารณภัย ได้แก่ การเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย การบรรเทาทุกข์ขณะเกิดภัย และการฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัย

4. ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเรื่องบทบาทขององค์กรกาชาดระหว่างประเทศในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สามารถศึกษาบทบาทของคณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ (International Committee of the Red Cross : ICRC) และสหพันธ์สภากาชาดและสภาเสี้ยววงเดือนแดงระหว่างประเทศ (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: IFRC) ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศ ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากต่างประเทศมายังสภากาชาดไทย

5. ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของสภากาชาดไทยในช่วงวิกฤตนี้ทั่วทั้งกับภาวะวิกฤตอื่นที่เกิดขึ้น เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ สถานการณ์ความขัดแย้ง หรือสถานการณ์ความไม่สงบ เพื่อหาข้อแตกต่างและเป็นการต่อยอดความรู้เรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤต



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ. (2552). *แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย.(2550). *รายงานประจำปี 2550 สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย.(2551). *รายงานประจำปี 2551 สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย.(2552). *รายงานประจำปี 2552 สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย.(2553). *รายงานประจำปี 2553 สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย.(2554). *รายงานประจำปี 2554 สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย*. กรุงเทพฯ.
- สภากาชาดไทย.(2555). *Resilience and solidarity รวมใจประสาน ยืนหยัดผ่านวิกฤต Thailand's 2011 floods อุทกภัย 2554*. กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์ จำกัด (มหาชน).
- Ian I. Mitroff, Murat C. Alpaslan.(2004). *ปฏิบัติการฝ่าวิกฤต A Crisis Survival Guide*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- Norman R. Augustine.(2004). *ปฏิบัติการฝ่าวิกฤต A Crisis Survival Guide*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เสนาะ ดิยาว.(2541). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รจิตลักษณ์ แสงอุไร.(2548). *การสื่อสารของมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

วิทยานิพนธ์

- วนิดา ศิริภาส. (2552). *การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของกระทรวงการคลัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อภิสิทธิ์ เหมะสมสกุล. (2547). การสื่อสารภาวะวิกฤต : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ โรคซาร์สและโรคไข้หวัดนกของกระทรวงสาธารณสุข *Crisis Communication : Case Study "Compare SARS to Bird Flu of Public Health Ministry"* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินทร มหามนตรี. (2547). แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คันธรัตน์ มณีโชติ. (2551). กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤต กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ บุญคล้าย. (2548). การบริหารข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤต : ศึกษาเฉพาะกรณีธรณีพิบัติภัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัช จันทนะ. (2551). กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากประชาชนของกระทรวงอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิเชษฐ์ บุญมี. (2544). การสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารประชุมทางวิชาการ

- ทองเปลว กองจันทร์. (2555, 26 มกราคม). ในการเสวนาวิชาการเรื่องสรุปบทเรียนมหาอุทกภัย 2554. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี ชนะชัยวิบูลย์รัตน์. (2555, 26 มกราคม). ในการเสวนาวิชาการเรื่องสรุปบทเรียนมหาอุทกภัย 2554. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Sue Nelson. (2012, 6 November). Communicating in Disasters. ในการประชุม *Asia Pacific Communications Forum ครั้งที่ 3*. (p.26). กรุงเทพฯ : โรงแรมแอมบาสเดอร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2554). วิกฤตน้ำท่วมกับวิกฤตการเลือก. สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก <http://www.oknation.net/blog/boonyou/2011/11/08/entry-1>

ไทยรัฐออนไลน์.(2554, 18 ตุลาคม). โพลชี้ศปภ.สอบตก ให้ข่าวสับสน พอใจ 3.36 คะแนน.

สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก

<http://www.thairath.co.th/content/edu/210220>

สุริชัย หวันแก้ว.(2554, 16 ตุลาคม). นักวิชาการแนะรัฐยกเครื่องวิธีคิด สื่อสารภาวะวิกฤติ-ฉุกเฉิน

ทางสังคม. สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก

<http://www.oknation.net/blog/kobkab/2011/10/16/entry-1>

นพดล วทินสุนทร.(2553, 22 สิงหาคม). เทคนิคการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการประชาสัมพันธ์

ในภาวะวิกฤติ. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2555, จาก

http://doctor-kohmagic.blogspot.com/2010/08/blog-post_22.html

ลักขณา ไทยเครือ.(2554, 17 ตุลาคม). บทเรียนเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิถล่มไทย กรณีข้อมูล

ข่าวสาร. สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก

<http://www.oknation.net/blog/lakthai/2011/10/17/entry-1>

การจัดการระบบข้อมูลข่าวสารในช่วงวิกฤติ.(2555, 17 มกราคม). สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก

<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=775172>

นงคราญ คงเย็น(2553). การสื่อสารในองค์กร. สืบค้น 21 พฤษภาคม 2555, จาก

<http://comschool.site40.net/s8.html>

ทรงธรรม ธีระกุล(2548). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. สืบค้น 18 ธันวาคม 2555,

จาก <http://www.tsu.ac.th/grad/report>

ศิริวรรณ สุขยิ่ง.(2554). ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร. สืบค้น 17 มกราคม 2555, จาก

[http://www.southeast.ac.th/lecturer/doc/chapter\(8\).ppt](http://www.southeast.ac.th/lecturer/doc/chapter(8).ppt)

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล.(2555). ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคการสื่อสารในองค์กร. สืบค้น 17 มกราคม

2555, จาก <http://www.hu.ac.th/academic/article/Mg/Communication.html>

ภาษาต่างประเทศ

ELECTRONIC SOURCES

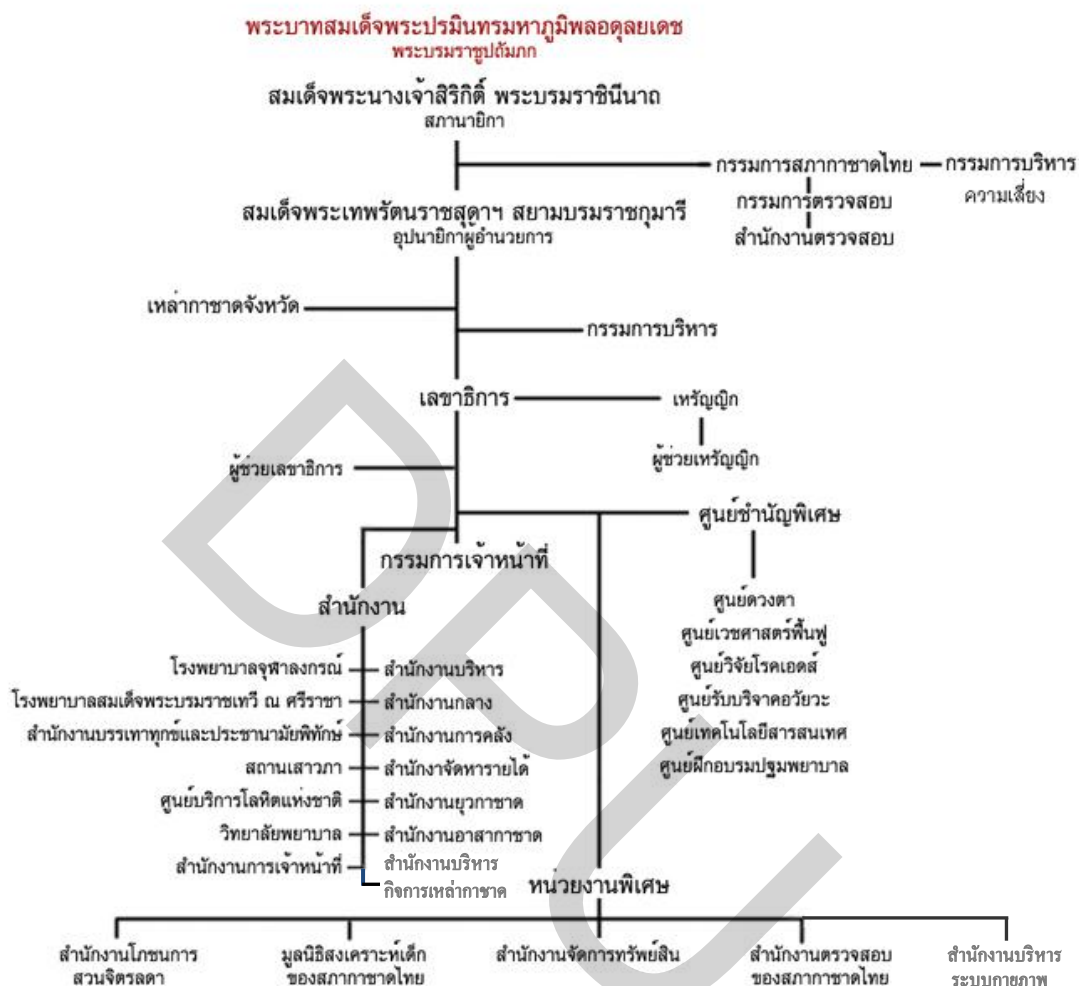
Zachary Shahan. *Most Expensive Weather Disasters & 10 Deadliest Weather Disasters of 2011.*

Retrieved January 5, 2012, from

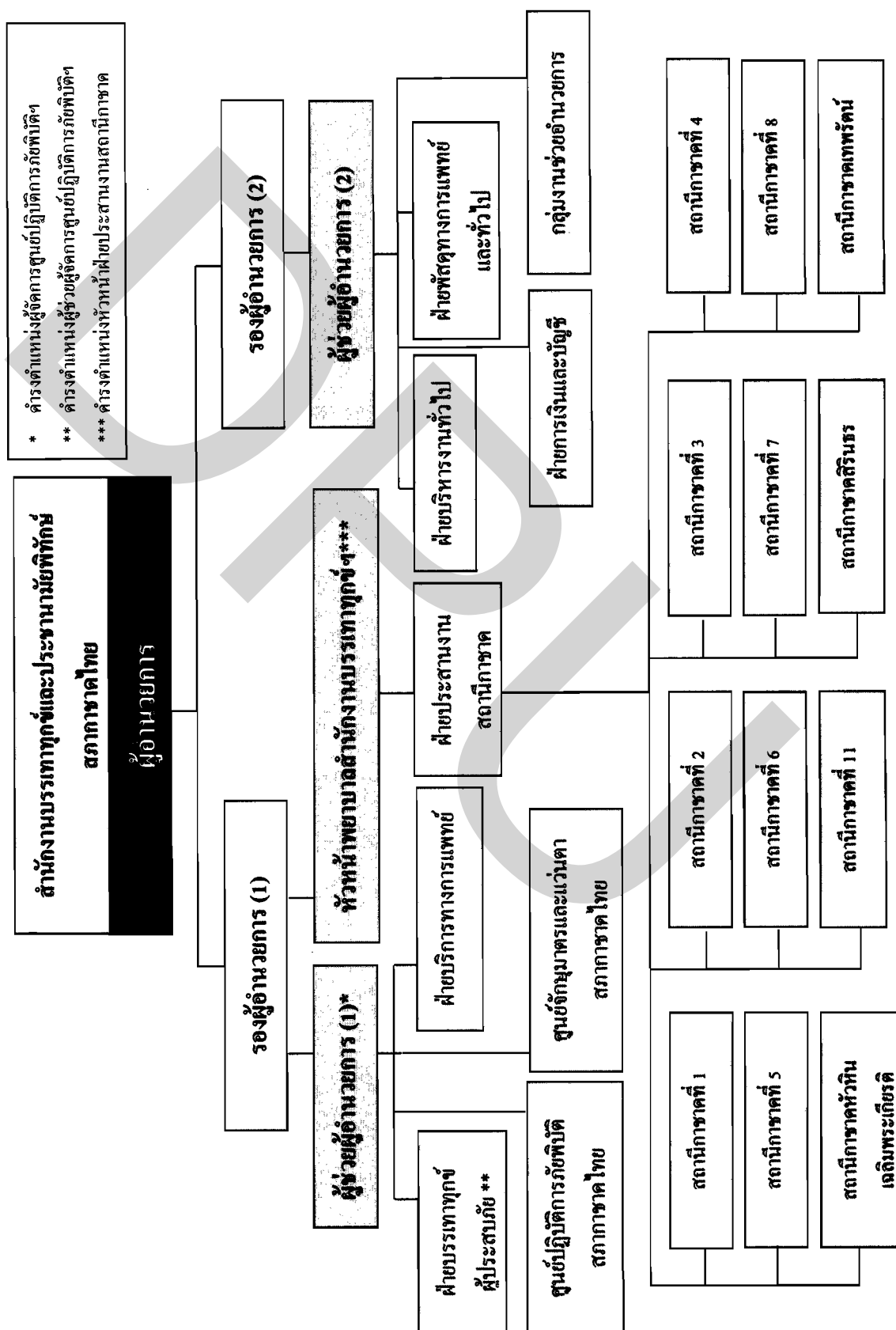
<http://planetsave.com/2012/01/05/most-expensive-weather-disasters-deadliest-weather-disasters/>

ภาคผนวก

ผังโครงสร้างองค์กรสหภาพชาติไทย



ผังโครงสร้างองค์กรสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์



รายการชุดธารน้ำใจสภาอากาศไทยช่วยผู้ประสบภัย

ชุดธารน้ำใจ 1 ชุด ประกอบด้วย

1. บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป	30	ซอง
2. ปลากระป๋อง	6	กระป๋อง
3. ปลาราดพริก	6	กระป๋อง
4. ผักกาดดอง	6	กระป๋อง
5. ข้าวหอมมะลิกระป๋อง	6	กระป๋อง
6. น้ำพริก	2	กระป๋อง
7. ไข่พะโล้ใส่ไก่	2	กระป๋อง
8. เครื่องดื่มช็อคโกแลตผง 3in1	2	ถุง
9. ข้าวสาร (5 กก.)	1	ถุง
10. โลชั่นกันยูง	1	ขวด
11. เทียนไข	1	กล่อง
12. ไฟแช็ก	1	อัน
13. กระบอกไฟฉายพร้อมถ่าน	1	ชุด
14. ถุงขยะดำใหญ่	6	ใบ
15. ถุงขยะดำเล็ก	6	ใบ
16. ยาชุดสามัญประจำบ้าน	1	ถุง
17. เกลือ	1	ถุง
18. ยาแก้ปวดหัว	1	หลอด
19. สารส้ม 500 กรัม	1	ถุง
20. น้ำดื่ม	1	แพ็ค (12 ขวด)

เอกสารสรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่ส่งถึงผู้บริหารระดับสูงของสภาเกษตรกรไทย

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์

สภาเกษตรกรไทย

สภาเกษตรกรไทย

บันทึกข้อความ

ที่ บท. ๒๔๐๒ / ๒๕๕๔

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

เรื่อง สรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ระหว่างวันที่ ๒๗ มิถุนายน - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔
(ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔)

เรียน

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ ขอส่งสรุปความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยใน
จังหวัดต่างๆ ระหว่างวันที่ ๒๗ มิถุนายน - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ (ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ ๒๔
พฤศจิกายน ๒๕๕๔) ตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พลโท

(นายแพทย์อำนาจ บาลี)

ผู้อำนวยการสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์

เรียน เลขาธิการสภาการศึกษา

ศาสตราจารย์กิตติคุณ นายแพทย์ศักดิ์ชัย ลิ้มทองกุล ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา

ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายบริหาร

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร

จิ
25/11/54

เหรียญกษาปณ์ไทย ๕๐๖-๕

ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา ๕๐๖-๕

ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายการจัดการรายได้ วันที่ 25/11/54

ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ฝ่ายบุคลากร

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

25/11/54

ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

๑๐๖

ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและสื่อสารองค์กร

จิ
25/11/54

วาระเพื่อทราบ และพิจารณาเป็นมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2554

1. ตามมติที่ประชุมให้จัดสรรตามการร้องขอ และกำหนดวันส่งของเพิ่มเติม ดังนี้

- 1.1 จ.กรุงเทพฯ (แพลตฟอร์มอาหาร เขตสายไหม) ตามการร้องขอผ่าน DR ขอเปลี่ยนยอดชุดอาหารพร้อมทาน จาก 1,200 ชุด เป็น **3,600 ชุด** (กำหนดส่งวันที่ 2 พ.ย. 54)
- 1.2 The Nation ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดบรรเทาทุกข์ 400 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 2 พ.ย. 54)
- 1.3 จ.ปทุมธานี (อ.สามโคก) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดบรรเทาทุกข์ 500 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 2 พ.ย. 54)
- 1.4 จ.นนทบุรี (วัดใหม่ อ.บางกรวย) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดธารน้ำใจ 1,500 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 3 พ.ย. 54)
- 1.5 เวชศาสตร์ป้องกัน ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดบรรเทาทุกข์ 300 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 3 พ.ย. 54)
- 1.6 จ.นครปฐม (ต.บางเลน อ.สามพราน) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดบรรเทาทุกข์ 500 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 3 พ.ย. 54)
- 1.7 จ.กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดธารน้ำใจ 500 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 4 พ.ย. 54)
- 1.8 จ.กรุงเทพฯ (บางพลัด จ.รพ.57) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดธารน้ำใจ 2,000 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 5 พ.ย. 54)
- 1.9 จ.นนทบุรี (ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง และเทศบาลอ.บางบัวทอง) ตามการร้องขอผ่าน DR ขอเปลี่ยนยอดชุดธารน้ำใจ จาก 1,000 ชุด เป็น **1,400 ชุด** (กำหนดส่งวันที่ 5 พ.ย. 54)
- 1.10 จ.กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดบรรเทาทุกข์ 500 ชุด (กำหนดส่งวันที่ 5 พ.ย. 54)
- 1.11 จ.นนทบุรี ตามการร้องขอผ่าน DR ชุดธารน้ำใจ 1,000 ชุด แบบไม่ต้องจัด (กำหนดส่งวันที่ 5 พ.ย. 54)

2. เรื่องแจ้งเพื่อทราบ / เรื่องสืบเนื่อง

- 2.1 มอบหมายให้ฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด แจ้งสถานีกาชาดที่ 11 เตรียมแผนอพยพ กรณีน้ำท่วมสูงจะอพยพอย่างไร
- 2.2 ฝ่ายบริการทางการแพทย์ แจ้งที่ประชุมทราบการเพิ่มจุดปฏิบัติงานหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เรือท้องแบน ดังนี้
 - วันที่ 1-5 พ.ย. 54 ที่ ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
 - วันที่ 7-11 พ.ย. 54 ที่ ต.บางคูวัด อ.เมือง จ.ปทุมธานี

- วันที่ 2-4 พ.ย. 54 ที่ ต.สหธาร อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี
 - วันที่ 7-11 พ.ย. 54 ที่ ต.ลำโพ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี
- *** ดังนั้น การปฏิบัติงานหน่วยแพทย์ขณะนี้มี 2 หน่วย จึงขอเบิกชุดอาหารพร้อมทานต่อวัน รวม 400 ชุด / วัน / 2 หน่วย
- 2.3 ประธานฯ ให้ฝ่ายพัสดุฯ ชัดเจนในเรื่องการจัดซื้อตามการร้องขอในแต่ละวัน เนื่องจากปัจจุบันมีปัญหาอยู่ตรงจุดกำลังพลในการจัดซื้อ ดังนั้น ให้ตอบว่าจัดได้หรือไม่ได้จริงๆ ในที่ประชุมเวลาพิจารณาจัดสรรของ
 - 2.4 ให้สำนักบริหารกิจการเหล่ากาชาด หาข้อมูลว่าขณะนี้ใครเป็นผู้ดูแลจังหวัดปทุมธานี พร้อมขอชื่อ และเบอร์โทรศัพท์
 - 2.5 ประธานฯ ขอให้ที่ประชุมพิจารณาเป็นพิเศษ กรณีนักการเมืองมาขอของไปแจก ให้มีเจ้าหน้าที่ไปแจกด้วย พร้อมแสดงตราสัญลักษณ์ของสภากาชาดไทย เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนว่าเป็นของจากกาชาด
 - 2.6 ประธานฯ แจ้งที่ประชุมทราบเรื่องสิ่งของที่ต้องขออนุมัติเบิกจ่ายหรือให้ยืม พร้อมรายงานผู้อำนวยการโดยตรง ได้แก่
 - เรือบริจาค เป็นลักษณะเบิกไปแจกจ่าย และเบิกไปให้ยืม ทั้งนี้ มอบหมายให้งานยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เป็นผู้ดูแล และนำเข้าระบบ CDG สำหรับการยืมใช้ปฏิบัติงาน ต้องเขียนรายละเอียดและลงนามในแบบฟอร์มการยืม โดยให้ทนายงานพาหนะ เป็นผู้ลงนามในของผู้ให้ยืม และเจ้าหน้าที่ที่เบิกไป หรือเป็นผู้นำไปแจก เป็นผู้ลงนามในของพยาน
 - เครื่องกรองน้ำ และเสื้อชูชีพ เป็นลักษณะมอบให้แก่ผู้ประสบภัย
 - 2.7 คุณวัลลภา หัวหน้าทีมหน่วยครัวเคลื่อนที่สภากาชาดไทย รายงานที่ประชุมทราบเรื่อง การตั้งหน่วยครัวเคลื่อนที่ ณ จุดปฏิบัติงานสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ดังนี้
 - มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวม 11 คน จาก สถานีกาชาดที่ 3 1 คน, สถานีกาชาดเทพรัตน์ 1 คน, ส่วนกลางจากฝ่ายต่างๆ 4 คน และฝ่ายประสานงานสถานีกาชาด 5 คน
 - ขออนุมัติเบิกเงินสำหรับหน่วยครัวฯ จำนวน 1,000,000 บาท ทั้งนี้ จะดำเนินการติดป้ายวันนี้ (2 พ.ย. 54) พร้อมจัดซื้อของสำหรับครัวครัวเบื้องต้น 100,000 บาท
 - กำหนดรอบการผลิตอาหาร คือ 09.00 น., 11.00 น. และ 16.00 น. สำหรับอาสาสมัคร เป็นช่วง 12.00 — 13.00 น. และ 18.00 — 19.00 น. โดยเปลี่ยนจากการใช้โฟม เป็นจานพลาสติกแทน

*** ประธานฯ ให้กำหนดการแจกใบไฉ่พิจารณาตัดสินใจจากมติที่ประชุมมอธรรม ซึ่งจะไม่เหมือนรูปแบบการปฏิบัติงานหน่วยครัวจังหวัดอื่นๆ ที่ตัดสินใจได้เลยในการแจกจ่ายในพื้นที่ เนื่องจากการจัดครัวที่ส่วนกลาง ต้องทำแบบบูรณาการ โดยให้แจ้งสถานที่และจำนวนเข้ามาในที่ประชุม เพื่อพิจารณาตัดสินใจและวางแผนในการแจกจ่ายต่อไป เพื่อให้แจกจ่ายแบบกระจุกอยู่ที่เดียว และมอบหมายงานประชาสัมพันธ์ ทำแผนที่ mapping จุดที่ได้แจกจ่าย และจำนวนที่ได้แจกไปแล้ว

*** ประธานฯ มอบหมายงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานบรรเทาทุกข์ และขอให้สำนักงานเทศและสื่อสารองค์กร จัดพิธีเปิดหน่วยครัวเคลื่อนที่ที่ส่วนกลาง เป็นครัวพระราชทานฯ เหมือนเปิดครัวพระราชทานฯ ที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีทั้งได้หุงบูชากว๊ายแพ และตัดริบบิ้น โดยเชิญท่านเลขาธิการฯ เป็นประธานในพิธีเปิด วันศุกร์ที่ 4 พ.ย. 64 เวลา 09.30 น. ทั้งนี้ รอประสานวันและเวลาที่แน่นอนอีกครั้ง เนื่องจากการจัดงานช่วงเช้า ผู้สื่อข่าวอาจจะไปทำข่าวอื่นที่สำคัญกว่า ซึ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมคือ 10.30 น. หรือช่วงบ่าย หรือกรณีเป็นวันเสาร์ก็ได้ เนื่องจากมีอาสาสมัครเข้ามาช่วยงานจำนวนมาก

2.8 กรณีครัวอาสาสมัครที่ประกอบอาหารเลี้ยงเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร ซึ่งจะช่วยให้วันที่ 6 พ.ย. นี้ ให้อยู่ช่วยต่อไป โดยทำครัวจุดพื้นที่เดิม

2.9 ให้สำนักงานเทศและสื่อสารองค์กร ดำเนินการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดเต็นท์ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสำนักงานบรรเทาทุกข์ เรื่องการใช้รถเครนยกเรือท้องแบน เพื่อไปแจกของในพื้นที่น้ำท่วมสูง ซึ่งรถเครนสูงยังไม่สามารถเข้าไปในพื้นที่ได้ โดยบางจุดที่เข้าไปยังไม่ได้รับของ หรือความช่วยเหลือใดๆเลย ซึ่งสำนักงานบรรเทาทุกข์ มีรถเครน จึงนำของใส่เรือเข้าไปช่วยในพื้นที่นั้นๆ ได้ ซึ่งถือว่าเป็นจุดขายของสำนักงาน นอกจากนี้ ประธานฯ มอบหมายงานยานพาหนะหาข้อมูลเรื่องการท่ารถสลิเตอร์รถบรรทุกในการขนเรือ หรือการซื้อรถเครนเอง เพื่อเป็นทางเลือกปัญหาเรื่องการเช่ารถเครนขณะนี้ พร้อมกันนี้ ที่ประชุมเสนอให้จัดทำสถิติการเช่ารถเครน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการยกของ และสถิติการออกหน่วยในแต่ละปี พร้อมรูปถ่ายการปฏิบัติงานโดยใช้รถเครน เพื่อมาแนบเรื่องในการขออนุมัติจัดซื้อรถเครนต่อไป

2.10 ประธานฯ ย้ายในที่ประชุมเรื่องการนำรถบรรทุกจากบ้านปู ไปลงพื้นที่น้ำท่วมสูง ให้ดูแลเป็นพิเศษ กรณีน้ำท่วมสูงมากๆ ไม่ต้องยื้อน้ำรถเข้าไป เนื่องจากรถอาจจะเสีย ไม่คุ้มค่า และทำให้แผนในการจัดส่งของโดยใช้รถจากบ้านปูที่ออกปฏิบัติงานวันละ 10 คัน ต้องเปลี่ยนไปด้วย

2.11 การขอพื้นที่คลังสำรอง ที่ตึกแพทย์พัฒนา ของคณะแพทยศาสตร์ ประธานฯ ได้ประสานข้อมูลว่าขอใช้พื้นที่ถึงสิ้นเดือน พ.ย. นี้ ซึ่งกำลังรอคำตอบว่าได้หรือไม่

2.12 มอบหมาย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเรื่องลอกท่อบริเวณอาคารเทิดพระเกียรติฯ และอาคารสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ทันที เพื่อเตรียมพร้อมกรณีเกิดน้ำท่วมสูง และมอบหมายให้ฝ่ายพัสดุฯ ทำแผนการย้ายของอาคารเทิดพระเกียรติฯ ว่าจะย้ายอย่างไร และสามารถย้ายได้ภายในกี่ชั่วโมง

2.13 พณฯนายกรัฐมนตรี แจ้งที่ประชุมทราบเรื่อง บ้านปูบริจาคน้ำดื่มอีก 3,000 แพค อยู่ระหว่างการจัดส่ง สำหรับรถผลิตน้ำดื่ม มีสำรองที่ส่วนกลางอีก 1 คัน เป็นรถผลิตน้ำดื่มชนิด

2.14 มอบหมายงานประชาสัมพันธ์ จัดทำบอร์ดกิจกรรมอาสาสมัคร และนำเสนอรูปแบบการจัดทำในวันพรุ่งนี้ (3 พ.ย.)

2.15 งานวิทยุสื่อสาร แจ้งที่ประชุมทราบว่า ผู้อำนวยการมอบหมายให้งานวิทยุโทรศัพท์สอบถาม อบต. และอำเภอ ที่ประสบภัยในจังหวัดนนทบุรี และปทุมธานี ฯลฯ เรื่องความต้องการเรือพาย ทั้งนี้ ที่ประชุมมีมติให้โทรสอบถาม และประสานข้อมูลมาที่ฝ่ายบรรเทาทุกข์ฯ เพื่อพิจารณาและตั้งเรื่องขออนุมัติเบิกจ่าย / ให้ยืม จากผู้อำนวยการต่อไป

นางณัฐวิทย์ พูลอำไย

เลขานุการ และกรรมการ คณะกรรมการบริหารจัดการภัยพิบัติฯ

ผู้บันทึกการงานการประชุม

Update ข้อมูล 24 พ.ย. 54

**สรุปความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในจังหวัดต่างๆ
ระหว่างวันที่ 27 มิถุนายน - 28 พฤศจิกายน 2554**

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย โดย สถานีกาชาดที่ 1 จ.สุรินทร์, สถานีกาชาดที่ 3 จ.เชียงใหม่, สถานีกาชาดที่ 4 จ.นครราชสีมา, สถานีกาชาดที่ 5 จ.สมุทรปราการ, สถานีกาชาดที่ 6 จ.สระแก้ว, สถานีกาชาดที่ 7 จ.อุบลราชธานี, สถานีกาชาดหัวหินฯ จ.ประจวบคีรีขันธ์ สถานีกาชาดสิรินธร จ.นครราชสีมา, สถานีกาชาดเพชรบูรณ์ จ.ตาก และฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัดที่ประสบภัย ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งสิ้น 419 ครั้ง ใน 43 จังหวัด ได้แก่ น่าน เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ หนองคาย พิจิตร โขงคาย แพร่ ตาก สุโขทัย อุบลราชธานี พิจิตร เชียงราย มุกดาหาร นครสวรรค์ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง พังงา นครนายก ชัยนาท สิงห์บุรี ปราชญ์บุรี อุดรดิตถ์ สตูล จันทบุรี สุพรรณบุรี อุทัยธานี ลพบุรี เพชรบูรณ์ ชัยภูมิ ฉะเชิงเทรา ลำพูน นนทบุรี สระบุรี มหาสารคาม สมุทรปราการ ศรีสะเกษ ชลบุรี ปทุมธานี กรุงเทพฯ นวัตกรรม กาลสินธุ์ สุรินทร์ นครปฐม และสมุทรสาคร โดยจัดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว (RAT TEAMS) เข้าไปสำรวจเพื่อประเมินความเสียหาย และหน่วยบรรเทาทุกข์ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ดังนี้

1. มอบชุดธารน้ำใจฯ 295,984 ชุด น้ำดื่ม 283,494 แพ็ค (3,401,928 ขวด) มูลค่าการช่วยเหลือ 290,776,830.00 บาท
 2. ให้บริการหน่วยเรือท้องแบน ขณะนี้ปฏิบัติงานอยู่ 9 ลำ ดังนี้
 - จ.นนทบุรี 2 ลำ ที่ อ.บางกรวย
 - จ.นครปฐม 4 ลำ ที่ ต.ลานตากฟ้า อ.นครชัยศรี และ ต.บางกระเจิก อ.สามพราน
 - จ.กรุงเทพฯ 1 ลำ สำหรับศูนย์เฮอร์วิน เพื่อใช้ในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รับส่งผู้ป่วยในพื้นที่น้ำท่วม
 - จ.ปทุมธานี 2 ลำ ในพื้นที่ ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง
 (อยู่ส่วนกลาง 10 ลำ นำไปใช้สำหรับหน่วยแจกของ 1 ลำ และกำลังประสานลงพื้นที่เขตทวีวัฒนา จ.กรุงเทพฯ 1 ลำ)
- *** การปฏิบัติงานหน่วยเรือท้องแบนในพื้นที่ อ.เมือง จ.สุโขทัย 2 ลำ, อ.โพธิ์ไทร และ อ.ดอนมดแดง จ.อุบลราชธานี 2 ลำ, อ.ชุมแสง และอ.เมือง จ.นครสวรรค์ 4 ลำ, จ.อุทัยธานี 2 ลำ ในลักษณะให้ยืมเรือ, อ.สรรพยา และอ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท 2 ลำ, ต.ยกระบัตร์ อ.สามเงา จ.ตาก 2 ลำ, อ.มหาราช อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา 2 ลำ, อ.บ้านหมี่ จ.ลพบุรี 2 ลำ, อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี 1 ลำ, อ.คลองหลวง อ.เมือง อ.ธัญบุรี

เทศบาลนครรังสิต จ.ปทุมธานี 6 ลำ, อ.บางบัวทอง อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี 4 ลำ และ อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 2 ลำ (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว)

3. หน่วยผลิตน้ำดื่ม ขณะนี้ปฏิบัติงาน 4 คัน แบ่งเป็น

3.1 หน่วยผลิตน้ำดื่ม (ซีเมนต์) ซึ่งผลิตน้ำได้ 5,000 ลิตร / ชั่วโมง 3 คัน ปฏิบัติงานในพื้นที่

- จ.นนทบุรี 2 คัน ณ อบต.บางบัวทอง และต.ลำโพ อ.บางบัวทอง (ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 31 ต.ค. 54 และ 11 พ.ย. 54 เป็นต้นไป)
- จ.กรุงเทพฯ 1 คัน ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ (ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 9 พ.ย. 54 เป็นต้นไป)

*** หน่วยผลิตน้ำดื่ม (ซีเมนต์) ในพื้นที่

- อ.ชุมแสง, อ.เมือง จ.นครสวรรค์ (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 3 ก.ย.- 31 ต.ค. 54)
- อ.บ้านหมี่ จ.ลพบุรี (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1-30 ต.ค. 54)
- หน้าห้างเซ็นทรัล พระราม 2 จ.กรุงเทพฯ (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 29-30 ต.ค. 54)

3.2 หน่วยผลิตน้ำดื่ม (DOW) ซึ่งผลิตน้ำได้ 1,000 ลิตร / ชั่วโมง โดยใช้น้ำประปาในการผลิต ขณะนี้ปฏิบัติงาน 1 คัน เพื่อผลิตน้ำแจกจ่ายในพื้นที่ประสบภัยต่างๆ จุดปฏิบัติงานที่สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ เบื้องต้นกำหนดผลิตน้ำได้ 10,000 ขวด (ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 28 ต.ค. 54 เป็นต้นไปจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย)

3.3 หน่วยผลิตน้ำดื่ม (MAN) ซึ่งผลิตน้ำได้ 10,000 ลิตร / ชั่วโมง ณ ศูนย์วิทยาศาสตร์ภูมิคุ้มกัน 6 จ.ปทุมธานี (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 30 ต.ค.-6 พ.ย. 54)

4. หน่วยครัวเคลื่อนที่ 4 หน่วย ขณะนี้ปฏิบัติงาน 1 หน่วย ดังนี้

- ณ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อ.เมือง จ.ชัยนาท โดยผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน รวมทั้งสิ้น 78,891 ชุด รวมมูลค่า 2,366,730.00 บาท (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 22 ก.ย.- 13 ต.ค. 54)
- ณ โรงเรียนมูลนิธิชัยพัฒนา อ.ลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา โดยผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน รวมทั้งสิ้น 74,131 ชุด รวมมูลค่า 2,223,930.00 บาท (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 10-31 ต.ค. 54)
- ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาหนองแค อ.เมือง จ.สระบุรี สำหรับผลิตอาหารแจกผู้ประสบภัยในพื้นที่ อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ข้อมูล ณ วันที่ 14 พ.ย. 54 ผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน

รวมทั้งสิ้น 74,008 ชุด รวมมูลค่า 2,220,240.00 บาท (สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว โดยปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 21 ต.ค. - 16 พ.ย. 54)

- ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จ.กรุงเทพฯ สำหรับผลิตอาหารแจกผู้ประสบภัยในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 3 พ.ย. 54 เป็นต้นไปจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย) ข้อมูล ณ วันที่ 23 พ.ย. 54 ผลิตอาหารปรุงสุกพร้อมรับประทาน รวมทั้งสิ้น 155,950 ชุด รวมมูลค่า 4,678,500.00 บาท

5. หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ บริการตรวจรักษาคนไข้ โดยปฏิบัติงานพร้อมหน่วยเรือท้องแบน ณ จุดปฏิบัติงานในจังหวัดต่างๆ 16 หน่วย ขณะนี้ปฏิบัติงาน 4 หน่วย ดังนี้

- อ.บ้านหมี่ จ.ลพบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 3-7 ต.ค. 54
- อ.ชุมแสง จ.นครสวรรค์ ปฏิบัติงานวันที่ 10-14 ต.ค. 54
- อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา ปฏิบัติงานวันที่ 21-24 ต.ค. 54
- อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 26-30 ต.ค. 54
- ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ปฏิบัติงานวันที่ 1-5 พ.ย. 54
- ต.ละหาร อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 2-4 พ.ย. 54
- ต.ลำโพ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 7-9 พ.ย. 54
- ต.บ้านกระแซง อ.เมือง จ.ปทุมธานี ปฏิบัติงานวันที่ 7-13 พ.ย. 54
- เทศบาลนครรังสิต และ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ปฏิบัติงานวันที่ 12-15 พ.ย.
- ต.ขุนศรี อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 10-16 พ.ย. 54
- อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ปฏิบัติงานวันที่ 12-16 พ.ย. 54
- หมู่บ้านเอื้ออาทร 2-3 ต.ทรงคนอง, หมู่บ้านเอื้ออาทรหลังพระ ต.กระทุ่มล้ม, เขตเทศบาลต.บางกระทุ่ม และวัดทรงคนอง อ.สามพราน จ.นครปฐม ปฏิบัติงานวันที่ 18-21 พ.ย. 54
- ต.วัดชลอ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 20-23 พ.ย. 54
- เทศบาลต.ปลายบาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 21-23 พ.ย. 54
- อ.บางเขน จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 23-25 พ.ย. 54
- อ.บางกรวย จ.นนทบุรี ปฏิบัติงานวันที่ 24-25 พ.ย. 54
- ร่วมกับเวชศาสตร์ป้องกัน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาฯ (ปฏิบัติงานทุกวันจันทร์และอังคาร ตั้งแต่วันที่ 14 พ.ย. เป็นต้นไปจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย)
- ร่วมกับกองทัพเรือ และบ้านปู (ปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ ตั้งแต่วันที่ 21 พ.ย. เป็นต้นไปจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย)

6. Shelter box จำนวน 448 ชุด โดยความสนับสนุนของ Shelter box international แห่ง Rotary (1 ชุด ประกอบด้วยเต็นท์ เครื่องนอน เครื่องครัว และอุปกรณ์ในการยังชีพ สำหรับ 1 ครอบครัว ประมาณ 10 คน ราคาชุดละ 30,000 บาท) ส่งช่วยเหลือผู้ประสบภัย จ.ลพบุรี 360 ชุด และ จ.พระนครศรีอยุธยา 88 ชุด เมื่อวันที่ 12 ต.ค. 54

7. ล้วนลอยน้ำ 2 ชุด ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ จ.พระนครศรีอยุธยา

8. เรือบริจาค 473 ลำ แบ่งเป็นเรือพาย 428 ลำ, เรือติดเครื่องยนต์ 9 ลำ และเรือไม้ไฟเวียดนาม 36 ลำ ช่วยน้ำท่วม จ.ฉะเชิงเทรา จ.ชัยนาท จ.ลพบุรี จ.พระนครศรีอยุธยา จ.ปทุมธานี จ.นนทบุรี จ.นครปฐม จ.สมุทรสาคร และ จ.กรุงเทพฯ

9. ชุดบรรเทาทุกข์ 6,860 ชุดๆละ 300 บาท รวมมูลค่า 2,058,000.00 บาท ช่วยน้ำท่วม จ.นครสวรรค์ 2,000 ชุด, จ.นนทบุรี 1,400 ชุด, จ.กรุงเทพฯ 1,400 ชุด, จ.ปทุมธานี 500 ชุด, จ.นครปฐม 1,000 ชุด และ จ.พระนครศรีอยุธยา 560 ชุด

(1 ชุด ประกอบด้วยปลากระป๋อง 3 กระป๋อง, ปลาราดพริก 3 กระป๋อง, บะหมี่กึ่งๆ 10 ซอง, น้ำพริก 2 กระป๋อง, ผักกาดดอง 2 กระป๋อง, ข้าวสาร 5 กก. 1 ถุง, ผ่าอนามัย 2 ห่อ และยาชุดสามัญ+ยาแก้ปวดหัว 1 ชุด)

10. ชุดอาหารจานด่วนพร้อมทาน 47,100 ชุดๆละ 100 บาท รวมมูลค่า 4,710,000.00 บาท ช่วยน้ำท่วม จ.นครสวรรค์ 2,000 ชุด, จ.พระนครศรีอยุธยา 9,750 ชุด, จ.นนทบุรี 9,600 ชุด, กรุงเทพฯ 13,800 ชุด จ.ปทุมธานี 10,050 ชุด สมุทรสาคร 1,500 ชุด และจ.สระบุรี 400 ชุด

(ชุดเล็ก 1 ชุด ประกอบด้วยข้าวกระป๋อง 3 กระป๋อง, กับข้าวกระป๋อง 3 อย่าง, น้ำดื่ม 600 CC. 1 ขวด และ ข้าว 1 คัน สำหรับ 1 คน/1 วัน)

(ชุดใหญ่ 1 ชุด ประกอบด้วยข้าวกระป๋อง 6 กระป๋อง, ปลากระป๋อง 4 กระป๋อง, พะแนงไก่กระป๋อง 1 กระป๋อง, น้ำพริก 2 กระป๋อง, น้ำดื่ม 600 CC. 2 ขวด และข้าว 2 คัน สำหรับ 1 คน/2 วัน)

การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกลุ่มพิเศษ ได้แก่

1. จัดกิจกรรมเยี่ยมศูนย์พักพิงต่างๆ พร้อมมอบสิ่งของให้แก่กลุ่มแม่ลูกอ่อน กลุ่มเด็ก และกลุ่มผู้สูงอายุ ในวันที่ 22-23 พฤศจิกายน 2554 ณ โรงเรียนประชาราษฎร์ เขตหนองแขม และโรงเรียนบางขัน (ป้อมวิทย์อนุสรณ์) เขตคลองสามวา จ.กรุงเทพฯ ดังนี้
 - มอบนมผงเด็ก และผ้าอ้อมสำเร็จรูป สำหรับกลุ่มแม่ที่มีลูกอ่อน รวมทั้งสิ้น 30 คน
 - มอบชุดของเล่น ขนม และนมกล่อง สำหรับกลุ่มเด็ก รวมทั้งสิ้น 110 คน
 - มอบผ้าขนหนู และยาหม่อง สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ้น 120 คน
 *** วันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 จะปฏิบัติงานเยี่ยมศูนย์พักพิง ณ วัดจันทร์ประดิษฐาราม เขตภาษีเจริญ จ.กรุงเทพฯ ซึ่งมีผู้ประสบภัยที่เป็นกลุ่มแม่ลูกอ่อน เด็ก และผู้สูงอายุ จำนวน 230 คน
2. มอบชุดธารน้ำใจ ชุดอาหารพร้อมทาน และน้ำดื่ม แก่ผู้ประสบภัยที่เป็นแรงงานต่างด้าว ได้แก่ พม่า และปากีสถาน รวมทั้งสิ้น 1,911 คน ระหว่างวันที่ 3 - 21 พฤศจิกายน 2554 ณ ชุมชนพุทธมณฑลสาย 5, ชุมชนแพชรเกษม 77 จ.กรุงเทพฯ และชุมชนหลังตลาดสี่มุมเมือง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
3. มอบชุดธารน้ำใจ แก่เจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยที่ประสบอุทกภัย ระหว่างวันที่ 14 ตุลาคม - 24 ตุลาคม 2554 รวมทั้งสิ้น 636 คน

สรุปการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 27 มิ.ย. - 28 พ.ย. 2554 รวม 419 ครั้ง โดยมอบชุดธารน้ำใจให้จังหวัดต่างๆ 43 จังหวัด รวม 295,984 ชุด

บ้าน	แพร์	ตู้แช่เย็น	เตียงใหม่	ประจวบคีรีขันธ์	หนองคาย	พิษณุโลก	ตาก
2,850	2,000	2,387	2,577	150	-	2,800	6,505

อุบลราชธานี	พิจิตร	มุกดาหาร	เชียงใหม่	นครสวรรค์	อุทัย	อ่างทอง	พังงา
5,329	1,000	1,000	1,000	28,094	13,212	4,716	500

(ชุดอาหารพร้อมทาน 2,000 ชุด) (ส้มลอยน้ำ 2 ชุด)

(ชุดบรรเทาทุกข์ 2,000 ชุด) (Shelter Box 88 ชุด)

(ชุดอาหารพร้อมทาน 9,750 ชุด)

(ชุดบรรเทาทุกข์ 560 ชุด)

(รวมค่าชุด 100 ชุด)

นครนายก	ชัยนาท	สิงห์บุรี	ปทุมธานี	อุดรธานี	สกล	จันทบุรี	สุพรรณบุรี
8,298	11,800	5,200	-	1,000	2,500	2,500	4,200

(ยาชุด + ยาน้ำ)

(รวมค่าชุด 60,000 ชุด)

อุทัยธานี	สทบุรี	เพชรบูรณ์	ชัยภูมิ	ฉะเชิงเทรา	ลำพูน	นนทบุรี	สระบุรี
2,300	7,088	3,200	1,000	5,000	1,000	53,630	3,000

(Shelter Box 360 ชุด)

(ผ้าห่ม 2,000 ผืน)

(ผ้าห่ม 2,000 ผืน)

75

(ชุดอาหารพร้อมทาน 9,600 ชุด)

(ชุดบรรเทาทุกข์ 1,400 ชุด)

(เรือท้องแบน 2 ลำ ที่ อ.บางกรวย)

(เรือลำน้ำขึ้นแม่น้ำ 2 ลำ) (ลำน้ำ 1,000 เมตร)

(หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ อ.บางกรวย วันที่ 24-25 พ.ย. 54)

(ผ้าห่ม 406 ผืน)

(ผ้าห่ม 300 ผืน)

(ชุดอาหารพร้อมทาน 400 ชุด)

มหาสารคาม	สมุทรปราการ	ศรีสะเกษ	ชลบุรี	กรุงเทพฯ	ปทุมธานี	บุรีรัมย์	กาฬสินธุ์
6,047	200	696	-	42,780	45,125	1,500	1,500

(รถบรรทุก 100 คัน,

รถจักรยาน 2,000 คัน)

(ชุดอาหารพร้อมทาน 13,800 ชุด)

(ชุดอาหารพร้อมทาน 10,050 ชุด)

(ชุดบรรเทาทุกข์ 500 ชุด)

(เรือลำน้ำขึ้นแม่น้ำ 1 ลำ) (เรือท้องแบน 2 ลำ ที่ อ.คลองขลุง)

(เรือลำน้ำขึ้น DOW 1 ลำ)

(ชุดบรรเทาทุกข์ 1,400 ชุด)

ครัวเคลื่อนที่ วันที่ 3 พ.ย. 54

(เรือท้องแบน 1 ลำ)

(หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ เขตบางเขน วันที่ 23-25 พ.ย. 54)

(หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข คณะแพทย์ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอ.การ)

(หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ร่วมกับกองทัพบก และอ.การ ปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ เริ่ม 21 พ.ย. เริ่มขึ้นใหม่)

สุรินทร์	นครปฐม	สมุทรสาคร	รวม 43 จังหวัด
4,000	6,300	2,000	295,984

(ชุดบรรเทาทุกข์ 1,000 ชุด)

(ชุดอาหารพร้อมทาน 1,500 ชุด)

(เรือท้องแบน 4 ลำ อ.นครชัยศรี และอ.สามพราน)

รวมมูลค่าชุดธารน้ำใจ 290,776,830.00 บาท

24 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 200 ชุด ผ่านหน่วยแพทย์พ.จุฬาฯ
24 พ.ย. 54	นนทบุรี	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	400	400	400,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ จากการร้องขอผ่านรายการที่ปาก TV ช่อง 7 เพื่อช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ ต.บางกร่าง อ.ปากเกร็ด
25 พ.ย. 54	ปทุมธานี	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	2,000	2,000	2,000,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ อบต.บางหลวง อ.ลาดหลุมแก้ว
25 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	2,000	2,000	2,000,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่เดอะอเวนิว ซ.พหลโยธิน 52 เขตหลักสี่
25 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 300 ชุด ผ่านโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ เพื่อช่วยน้ำท่วมในพื้นที่เขตบางคอแหลม
25 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 200 ชุด ผ่านหน่วยแพทย์พ.จุฬาฯ
25 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 400 ชุด ผ่านหน่วยแพทย์เวชศาสตร์ป้องกันฯ
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 100 ชุด ผ่านหน่วยแพทย์เวชศาสตร์ป้องกันฯ
26 พ.ย. 54	นครปฐม	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	2,100	2,100	2,100,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ต.ตุลต อ.สามลูกกา

26 พ.ย. 54	ปทุมธานี	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	1,500	1,500	1,500,000.00	เลขาธิการฯ มอบชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ อ.บางเลน 1,500 ชุด และ อ.นครชัยศรี 600 ชุด
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	470	470	470,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ชุมชนกรมวิทยาศาสตร์ทหารบก
26 พ.ย. 54	ปทุมธานี	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	300	300	300,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในหมู่บ้านระชัย ซ.พหลโยธินว ๓๓๓ อ.สามลูกกา
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	500	500	500,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่เขตภาษีเจริญ
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	480	480	480,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่หมู่บ้านอยู่เจริญ เขตดอนเมือง
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	100	100	100,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมตามการร้องขอจากหน่วยแพทย์สภา
26 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	-	-	-	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดอาหารพร้อมทานฯ 200 ชุด ผ่านหน่วยแพทย์พ.จุฬาฯ
27 พ.ย. 54	ปทุมธานี	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	1,500	1,500	1,500,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ต.ลาดสวาย อ.สามลูกกา
27 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	350	350	350,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ชุมชนเพชรเกษม 33 วัดรางบัว แขวงบางพระ เขตภาษีเจริญ
27 พ.ย. 54	กรุงเทพฯ	ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย	550	550	550,000.00	สนง.บรรเทาทุกข์ฯ ส่งชุดธารน้ำใจฯ ช่วยน้ำท่วมในพื้นที่ชุมชนร่วมพัฒนา ๓.ประจักษ์มใจ แขวงคลองสามวา เขตมีนบุรี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ณัฐวดี พูลอำไทย์

ประวัติการศึกษา

นิเทศศาสตรบัณฑิต

(เกียรตินิยมอันดับสอง)

สาขา วารสารศาสตร์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปีพุทธศักราช 2538

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 5

ศูนย์ปฏิบัติการภัยพิบัติสภากาชาดไทย

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์

สภากาชาดไทย

การติดต่อ

nattavadee_p@hotmail.com