

การจัดการภาวะวิกฤติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์กองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่ Crisis Management of Situations Effecting Toward of the Wing 41's Image, Chiang Mai

วรพิมพ์ พงศ์ภักคภิภา

Woraphim Pongphukapipapa

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University

E-mail: Woraphim_p@cmu.ac.th

This article is presented in the 18th National Conference on Public Administration of Public Administration Association of Thailand at Kasetsart University, March 1, 2024

Received: February 9, 2024; Revised: April 13, 2024; Accepted February 20, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการกับภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาของกองบิน 41 และเสนอแนะแนวทางการจัดการภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบเชิงลบและภาพลักษณ์ของกองบิน 41 ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต และเพื่อหยุดยั้งหรือป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤติ ใช้วิธีการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองบิน 41 ในระดับสูง เกิดจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดหมายได้ก่อน แม้ว่าองค์กรจะมีแผนเตรียมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ แต่เนื่องจากปัจจุบันภัยคุกคามใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ ในมุมมองของทั้งผู้บริหาร หัวหน้าส่วน และผู้ปฏิบัติมีความเห็นตรงกันว่ากระบวนการก่อนเกิดวิกฤติจึงมีความสำคัญ ได้แก่ การตรวจหาสัญญาณเตือน การจัดเตรียมความพร้อมทั้งคนและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงแผนที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย รวมถึงต้องมีการฝึกซ้อมทบทวนแผนเป็นประจำ เพื่อให้เผชิญต่อเหตุการณ์ได้อย่างรู้เท่าทัน แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมสถานการณ์ไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มมากขึ้น และกลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติโดยเร็ว ส่วนในด้านการบริหารจัดการหลังภาวะวิกฤติเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรที่เสียไป ซึ่งเป็นผลกระทบส่วนใหญ่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับกองบิน 41 ควรต้องดำเนินการโดยฝ่ายกิจการพลเรือนและประชาสัมพันธ์ของหน่วย เนื่องจากมีความชำนาญด้านการสื่อสารภาพลักษณ์ การเจรจาต่อรอง อีกทั้งยังพบว่า สื่อมวลชนได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในเรื่องของการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันสื่อมีความรวดเร็วและมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแบบทันทีทันใด ดังนั้นการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริงอย่างทันทั่วถึงและตรงประเด็น อาจจะเป็นแนวทางใหม่ในการช่วยให้ลดผลกระทบได้มากขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ: กองบิน 41; การจัดการภาวะวิกฤติ; ภาพลักษณ์องค์กร

Abstract

The objectives of this research were to study the past emergency management methods of the 41st Wing and to suggest guidelines for managing future emergencies that could negatively impact the image and reputation of the Wing 41, as well as prevent crises. Qualitative research methods were used by gathering data from related research documents and using semi-structured interviews for data collection. The research results found that the situation had a high impact on the image of Wing 41, arising from unforeseeable situations. Although the organization had various emergency response plans in place, new threats are constantly emerging. From the perspective of executives, department heads, and operators, pre-crisis processes are seen as important, including searching for early warning signs, preparing personnel and equipment, updating relevant plans to be up-to-date, and regularly practicing and reviewing plans. This allows an ability to knowledgeably confront events, resolve problems correctly and efficiently, control the situation to prevent further damage, and return to normal quickly. For post-crisis management of the damaged organizational image, which is the main impact of what happened to Wing 41, the unit's civilian affairs and public relations department should take action since they have expertise in image communication and negotiation. Moreover, it was found that the mass media has come to play an important role in disseminating various information and news, as modern media is fast and presents information instantly. Therefore, timely and concise communication of facts may be a new approach to help mitigate impacts more than before.

Keywords: Wing 41; Crisis Management; Organizational image

บทนำ

สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาตินั้น ได้แก่ สิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งในอดีตมักจะมาในรูปแบบของการสู้รบในสงคราม ปัจจุบันภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบไปจากที่เดิม อาทิเช่น ความแตกแยกทางความคิด ภัยพิบัติจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมธรรมชาติ โรคระบาด การก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติ ความยากจน ยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งทำให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต้องเตรียมความพร้อมในการเผชิญต่อสภาวะต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถดำรงไว้ซึ่งขีดความสามารถในการปฏิบัติการหลักได้อย่างสมบูรณ์ แต่หากไม่สามารถเตรียมและบริหารจัดการต่อสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา จะทำให้เกิดผลกระทบที่ตามมาซึ่งร้ายแรงเกินกว่าที่คาดการณ์ไว้ ส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งระบบ ในอดีตที่ผ่านมา มีตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงในวงกว้างต่อภาพรวมระดับโลก เช่น การก่อเหตุวินาศกรรม 11 กันยายน ค.ศ. 2011 เหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั่วโลก เป็นต้น การดำเนินการขององค์กรต่อภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบที่รุนแรง หรือบรรเทาหรือลดผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้องค์กรนั้นดำรงอยู่ในสภาวะที่เกิดขึ้น

กองทัพอากาศกำหนดเป้าหมายในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ “กองทัพอากาศชั้นนำในภูมิภาค (one of the best air forces in ASEAN)” โดยดำเนินการตามยุทธศาสตร์กองทัพอากาศ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่มุ่งเน้นการพัฒนากองทัพอากาศในทุกด้านอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องกับการพัฒนา ด้านความมั่นคงของชาติ และการพัฒนาศักยภาพทางทหารตามยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ กองทัพอากาศมีขีดความสามารถที่เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติการกิจ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันโลกเชื่อมต่อเข้าถึงกันด้วยเครือข่ายสังคมออนไลน์มากมายหลายแพลตฟอร์ม ซึ่งได้เข้ามามี บทบาทสำคัญในการสื่อสารของมนุษย์ ด้วยสามารถแพร่กระจายข้อมูลออกไปได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง และเมื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประกอบกับกระแสสังคมที่กำลังเกิดขึ้นถูกนำมาใช้สื่อสาร ภาพลักษณ์ เนื้อหาที่องค์กรใช้ในการสื่อสารจึงมีความสอดคล้องไปกับสถานการณ์ในสังคมขณะนั้น ถ้าหากข้อมูลที่ทำการ สื่อสารนั้นไม่ได้มีการกลั่นกรองอย่างสมควร หรือข้อมูลข่าวสารรั่วไหล อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงที่สามารถส่งผล กระทบต่อองค์กรจนกลายเป็นภาวะฉุกเฉิน และหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบระเบียบ อาจดำเนินเข้าสู่ภาวะวิกฤติที่กระทบต่อการปฏิบัติการกิจขององค์กรได้

ในด้านกระบวนการของการบริหารนั้น การสื่อสารยังเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง หรืออาจกล่าว ได้ว่า ความสามารถในการบริหารการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือเป็น การทำให้พันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมายโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รวมภายในองค์กรหรือ สังคม หากขาดการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

กองบิน 41 ซึ่งเป็นหน่วยขึ้นตรงของกองทัพอากาศ เป็นหน่วยขึ้นตรงของกองทัพอากาศ มีหน้าที่ เตรียมและใช้กำลังทางอากาศตามแผนป้องกันประเทศ อีกทั้งมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยที่ตั้งหน่วย เพื่อให้อำนาจปฏิบัติการกิจได้สำเร็จลุล่วง ดังนั้นการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ที่ไม่ปกติ หรือ เหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงภัยคุกคามประเภทต่างๆ นั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่ได้รับการจัดการที่ดี และเป็น ขั้นตอน อาจนำไปสู่สถานะวิกฤติ ในรูปแบบต่างๆ ที่ผ่านมามีพบว่าเหตุการณ์ฉุกเฉินจะส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของกองบินมากที่สุดทั้งโดยตรงและโดยอ้อม มีผลสาธารณชนขาดความเชื่อมั่นในองค์กร ทั้งยัง ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยในการทำภารกิจป้องกันที่ตั้งของกองบิน

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ กองบิน 41 โดยมุ่งเน้นศึกษาเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และผลกระทบจากการ ดำเนินการตามแผนเผชิญเหตุของกองบินที่เกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งส่งผล กระทบต่อการรับรู้ของสาธารณชน โดยเฉพาะผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองบิน 41 รวมถึงกองทัพอากาศ ซึ่งเป็นหน่วยต้นสังกัดโดยตรง ในมุมมองของบุคลากรขององค์กรต่อกระบวนการการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดย เลือกรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความแตกต่างในด้านประเภทและกระบวนการเกิดสถานการณ์ จำนวน 3 เหตุการณ์ ได้แก่ 1) กรณีพิพาทการต่อสัญญาเช่าประกอบการสนามกอล์ฟกับกองบิน 41 2) ข้าราชการ ทหารอากาศก่อเหตุยิงเพื่อนบ้านได้รับบาดเจ็บในพื้นที่อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) กรณีกลุ่ม เยาวชนเข้าจัดกิจกรรมภายในพื้นที่งานวันเด็กประจำปี 2566 ซึ่งทั้ง 3 เหตุการณ์เป็นเหตุการณ์ที่กองบินต้อง ดำเนินการจัดการในภาวะฉุกเฉิน ต่อผลกระทบภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น ความคิดเห็นในเชิงลบต่อ กองบิน 41 และกองทัพอากาศ ผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความมั่นคงในด้านการรักษาความปลอดภัยพื้นที่ ดังนั้น การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถ แก้ไขและบรรเทาความรุนแรงของเหตุการณ์ไม่ปกติ รวมทั้งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งยังสามารถใช้

เป็นบทเรียนต่อการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะการวางแผนการจัดการต่อเหตุการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดการกับภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาของกองบิน 41 และเป็นแนวทางในการพัฒนา กลยุทธ์การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเพื่อหยุดยั้งหรือป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤติที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารสำหรับการเตรียมการและบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน และภาวะวิกฤติ ตลอดจนผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา และสามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาภาวะฉุกเฉินของ กองบิน 41 โดยเป็นการศึกษาวิเคราะห์เหตุการณ์ฉุกเฉินย้อนหลังของกองบิน 41 จำนวน 3 เหตุการณ์ ได้แก่ 1) กรณีพิพาทการต่อสัญญาเช่าประกอบการสนามกอล์ฟกับกองบิน 41 2) ข้าราชการทหารอากาศก่อเหตุยิง เพื่อนบ้านได้รับบาดเจ็บในพื้นที่อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) กรณีกลุ่มเยาวชนเข้าจัดกิจกรรม ภายในพื้นที่งานวันเด็กประจำปี 2566 โดยศึกษาวิธีการจัดการกับภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาของผู้ที่เกี่ยวข้อง ใน มุมมองของบุคลากรขององค์กร ใช้กรอบการจัดการภาวะวิกฤติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินสถานการณ์ ด้านการเผชิญปัญหา และด้านการดำเนินการภายหลังเกิดเหตุการณ์

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษาด้านพื้นที่ของกองบิน 41 และช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง กับประเด็นที่ศึกษา

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม โดยจะเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (purposive sampling) คือ 1) ผู้บริหารระดับสูงของกองบิน 41 2) หัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกองบิน 41 ที่เกี่ยวข้องแผนการ บริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ และ 3) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการในภาวะ ฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ

ภาวะวิกฤติ หมายถึง ภาวะที่มีกรณีหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน หรือรัฐอย่างกว้างขวางรุนแรง สร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง ขององค์กร หน่วยงาน หรือประเทศชาติในภาพรวม ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างรุนแรง เป็นภาวะที่ผิดหวังรุนแรงชั่วขณะ และไม่สามารถจะจัดระเบียบใด ๆ ได้ และบุคคลที่ เกี่ยวข้องมักไม่สามารถต่อสู้กับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ โดยผู้บริหารมักใช้ความเชื่อของตนเองในการแก้ปัญหา ซึ่งการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดผลทั้งทางลบและทางบวกแก่องค์กร

ผู้ศึกษาได้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤติ/ฉุกเฉินของหน่วยงานกองบิน 41 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ประจวบ อินอ้อด ซึ่งมีแนวคิดแบ่งประเภทของภาวะวิกฤติใกล้เคียงกับนิวซอม ได้แก่ (1) ภาวะวิกฤติที่สามารถคาดหมายและวางแผนป้องกันได้ (2) ภาวะวิกฤติที่อาจคาดหมายได้ แต่ไม่สามารถป้องกันได้ ได้แก่ ระเบิดระว่างให้มากที่สุด เพื่อที่จะเสี่ยงไม่ให้เกิดภาวะวิกฤติ (3) ภาวะวิกฤติที่ไม่สามารถคาดหมายได้ ไม่อาจรู้ได้ว่า จะเกิดอะไรขึ้น ที่ไหน อย่างไร ทำให้การวางแผนรับมือเป็นไปได้ยาก และ (4) ภาวะวิกฤติซึ่งเกิดจากข่าวลือทั้งที่เกิดจากเจตนาและไม่เจตนา โดยได้รับข่าวสารที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง [1]

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

Philip Kotler อธิบายถึงคำว่า “ภาพลักษณ์” ว่าเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคคล องค์กร หรือสถาบัน ซึ่งทัศนคติและการกระทำของคนเราต่อสิ่งนั้น ๆ มีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น โดยภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากความรู้สึคนึกคิดที่อยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล และการตีความที่แตกต่างกันไป การให้คุณค่าต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ซึ่งอาจจะเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามการรับรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ ของแต่ละบุคคล [2]

เสรี วงษ์มณฑา ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์ (image) เกิดจากองค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริง (objective facts) กับการประเมินส่วนตัว (personal judgment) ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กลายเป็นความจริงแห่งการรับรู้ (perceptual) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่ปราศจากอคติใด ๆ (factual reality) และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ 1) คุณสมบัติของผู้บริหาร อาทิ มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ การตัดสินใจ ยุติธรรม 2) พนักงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพ มีความตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างหรือทำลายภาพลักษณ์ขององค์กร 3) สินค้าหรือบริการ ต้องมีคุณภาพ 4) การดำเนินธุรกิจ โปร่งใส ซื่อสัตย์ คำนึงกำไรสูงสุด มีการบริหารจัดการที่ดี 5) การดูแลเอาใจใส่สังคม รับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 6) เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการดำเนินงานต่าง ๆ จากองค์ประกอบต่าง ๆ [3]

จากความหมายของภาพลักษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการปฏิบัติของพวกเขาต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากสภาพความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ การรับรู้และความรู้สึกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสบการณ์ ทัศนคติ ผสมผสานกับข้อเท็จจริงจนเกิดเป็นภาพลักษณ์ของตนเองและแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ทั้งนี้ภาพลักษณ์มีลักษณะเป็นพลวัต สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการรับรู้ของผู้คน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ

Coombs W. Timothy ได้เสนอแนวคิดการจัดการตามวงจรชีวิตของภาวะวิกฤติ (crisis life cycle) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ [4]

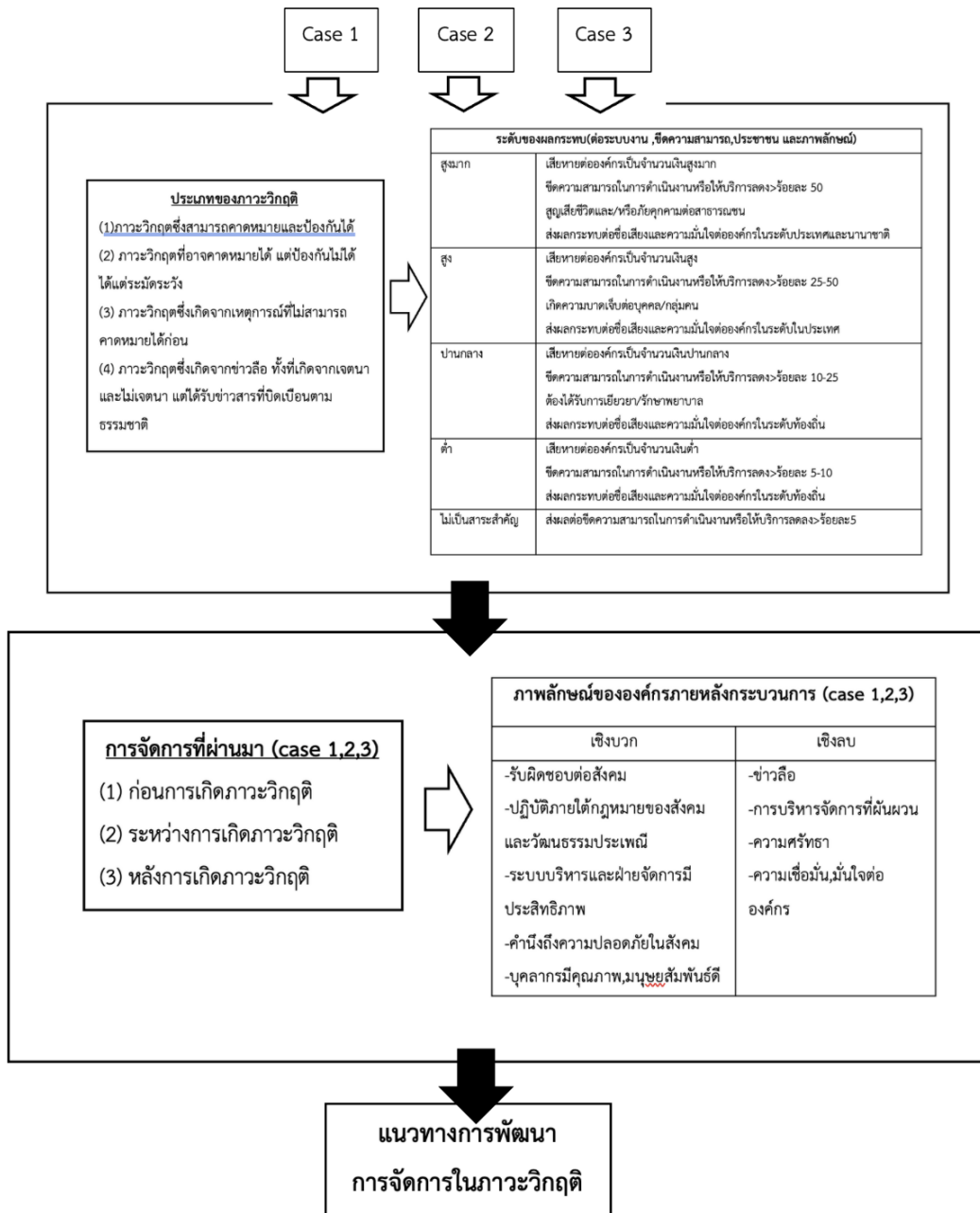
1. ช่วงก่อนการเกิดภาวะวิกฤติ (pre-crisis) เป็นช่วงที่ภาวะวิกฤติยังไม่เกิดขึ้น เป็นช่วงที่เริ่มเห็นประเด็นปัญหาที่อาจกลายเป็นภาวะวิกฤติได้ องค์กรสามารถจัดการกับประเด็นปัญหา เพื่อไม่ให้ลุกลามได้ ในช่วงนี้ควรมีการจัดเตรียมแผนการเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งภาวะวิกฤติในกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ตรวจหาสัญญาณเตือน 2) สร้างการป้องกัน ได้แก่ จัดการกับประเด็นปัญหาจัดการความเสี่ยง และการจัดการกับชื่อเสียง 3) เตรียมพร้อมด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับภาวะวิกฤติ เช่น จัดทำแผนภาวะวิกฤติ จัดตั้งหน่วยงานพร้อมระบุนาที่ความรับผิดชอบ

2. ช่วงเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (crisis event) เป็นช่วงที่มีสัญญาณบอกถึงจุดเริ่มต้นภาวะวิกฤติ และจุดจบเมื่อพิจารณาแล้วว่าภาวะวิกฤติได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว องค์กรต้องประเมินสถานการณ์ด้วยความรอบคอบ และตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ไขสถานการณ์ให้เหมาะสม แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) การรับรู้ถึงภาวะวิกฤติ ซึ่งบุคลากรภายในองค์กรมีการรับรู้ถึงภาวะวิกฤติที่กำลังเกิดขึ้น และติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งควบคุมไม่ให้ขยายความรุนแรงมากขึ้น 2) การแก้ไขภาวะวิกฤติ เป็นช่วงที่องค์กรแก้ไขสถานการณ์ไม่ให้ลุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น หากองค์กรใช้วิธีการที่เหมาะสม และสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงความรับผิดชอบและแนวทางแก้ไข รวมถึงการที่มีแผนเผชิญเหตุวิกฤติหน้าที่ครอบคลุม จะช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ปกติได้เร็วขึ้น

3. ช่วงหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (post-crisis) เป็นช่วงที่ได้รับการแก้ไขสถานการณ์วิกฤติที่ผ่านพ้นไปเรียบร้อยแล้ว องค์กรความประเมินผลถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปค้นหากระบวนการจัดการหรือกำหนดมาตรการรองรับความเปลี่ยนแปลงหลังสิ้นสุดภาวะวิกฤติ ซึ่งหากองค์กรมีการจัดการแก้ไขสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี จะสามารถใช้เป็นโอกาสในการกอบกู้ชื่อเสียงที่ดีคืนและสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรให้มากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยการนำแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤติ แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์วิธีการจัดการกับภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาของกองบิน 41 และศึกษาแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินเพื่อหยุดยั้งหรือป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤติที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research methodology) โดยใช้วิธีการศึกษาแบบเจาะลึกผ่านการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ อภิปราย และสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบคำถามงานวิจัยเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการจัดการในภาวะวิกฤติของกองบิน 41

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของกองบิน 41, หัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับแผนเผชิญภาวะวิกฤติของกองบิน 41 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติของกองบิน 41 รวมทั้งหมด 13 คน โดยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (analytic description) สรุปผลการวิเคราะห์ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์และประเด็นคำถามการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. ภาวะฉุกเฉิน/วิกฤติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์กองบิน 41

1.1 กรณีพิพาทการต่อสัญญาเช่าประกอบกิจการสนามกอล์ฟกับกองบิน 41 จัดอยู่ในประเภท “เหตุการณ์ซึ่งเกิดจากข่าวลือ ทั้งที่เกิดจากเจตนาและไม่เจตนา แต่ได้รับข่าวสารที่บิดเบือนตามธรรมชาติ” ซึ่งจากการประเมินผลกระทบต่อการกระบวนกรหรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (business impact analysis) [5] ผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการของกิจการสนามกอล์ฟลดลงเล็กน้อย เนื่องจากส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น ทำให้มีผู้ใช้บริการลดลงช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเน้นถึงสาเหตุเนื่องมาจากการเกิดความเข้าใจผิดต่อองค์กร ซึ่งอาจมาจากการเกิดข่าวลือจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียผลประโยชน์ กลุ่มพลังมวลชนกดดันต่าง ๆ การให้ข่าวความเดือดร้อนต่อพนักงานบริการที่ต้องตกงาน จากกรณีสนามกอล์ฟต้องถูกยกเลิกสัญญา ตลอดจนความเชื่อค่านิยมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ความเข้าใจผิดอาจเกิดจากความไม่เข้าใจจากการสื่อสารระหว่างองค์กร กับประชาชนที่ขาดตอนไม่ครบวงจร และเกิดจากการเสนอข่าวของสื่อมวลชน ทำให้เกิดข่าวลือที่ได้รับการแต่งเติมทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา จนกระทั่งข้อเท็จจริงไม่มีหรือเหลือน้อยจนผู้รับข่าวลือในช่วงปลาย ๆ จะแยกแยะไม่ได้ว่าอะไรคือข้อเท็จจริง อะไรคือความเห็น หรือความรู้สึก นำไปสู่ผลกระทบทางด้านภาพลักษณ์เชิงลบที่กองบิน 41 ที่ยังคงได้รับอยู่จนปัจจุบัน

1.2 ข้าราชการทหารอากาศก่อเหตุยิงเพื่อนบ้านได้รับบาดเจ็บในพื้นที่อำเภอสนทราย จังหวัด เชียงใหม่ จัดอยู่ในประเภท “เหตุการณ์ซึ่งเกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดหมายได้ก่อน” ประเมินผลกระทบต่อการกระบวนกรหรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (business impact analysis) [5] ผลกระทบอยู่ในระดับสูง ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ ซึ่งจากกรณีดังกล่าวมีการขยายผลทางสื่อมวลชน แพร่กระจายข่าวไปยังช่องข่าวหลักต่าง ๆ รวมถึงการโจมตีจากช่องทาง สังคมออนไลน์จำนวนมาก เนื่องจากมีพลเรือนได้รับบาดเจ็บ จากกรณีที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ อารมณ์และ

ความรู้สึก ทั้งในบริเวณ ชุมชนที่เกิดเหตุ รวมถึงประชาชนผู้ได้รับทราบข่าวสาร รวมไปถึงทำให้ต้องสูญเสียกำลังพลที่เป็นข้าราชการผู้ก่อเหตุ เนื่องจากเป็นคดีอาญาต้องได้รับโทษทางวินัย เบื้องต้น จากการปลดออกจากราชการ หน่วยงานต้องขาดแคลนบุคลากรส่งผลให้ต้องมีกระบวนการจัดหาบุคลากรเพื่อบรรจทดแทน ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับการบริหารงบประมาณในการจัดหาบุคคล และการฝึกอบรมต่าง ๆ ตามมา เป็นต้น

1.3 กลุ่มเยาวชนเข้าจัดกิจกรรมภายในพื้นที่งานวันเด็กประจำปี 2566 จัดอยู่ในประเภท “เหตุการณ์ที่อาจคาดหมายได้ แต่ป้องกันไม่ได้ ได้แต่ระมัดระวัง” เหตุการณ์ดังกล่าว ในขั้นตอนการเตรียมประชุมจัดงาน มีการคาดการณ์สถานการณ์ว่าอาจจะมีกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมืองต่าง ๆ ก่อเหตุในพื้นที่ของกองบินเพื่อหวังผลทางการเมือง รวมถึงมีดำเนินมาตรการการคัดกรองและการรักษาความปลอดภัยในเบื้องต้น แต่เนื่องจากช่วงเวลาที่เกิดเหตุ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในงานวันเด็กประจำปี ไม่สามารถจำกัดบุคคลที่เข้าถึงได้ โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน เป็นเพียงการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ การประเมินผลกระทบอยู่ในระดับสูง ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ ซึ่งจากกรณีดังกล่าวมีการขยายผลทางสื่อสารมวลชน แพร่กระจายข่าวไปยังช่องข่าวหลักต่างๆ อีกทั้งการโจมตีจาก กลุ่มเห็นต่างทางการเมืองในสื่อสังคมออนไลน์จำนวนมาก ภายหลังการเกิดเหตุมีการใช้กระบวนการการแพร่กระจายข่าวสารที่บิดเบือนจากสภาพความเป็นจริง รวมถึงการสร้างข่าวลือ ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองบินเป็นวงกว้าง ระยะเวลายาวนานกว่า 2 สัปดาห์

จากการศึกษาพบว่า ภาวะฉุกเฉิน หรือสภาวะไม่ปกติที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ กองบิน 41 มี 3 ลักษณะสำคัญ ได้แก่ 1) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่คาดหมายไว้ก่อนแต่ไม่สามารถป้องกันได้ 2) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหันทันทีทันใดไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ และ 3) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากข่าวลือ โดยเจตนาหรือไม่เจตนา แต่เป็นการแพร่กระจายข่าวสารที่บิดเบือนตามธรรมชาติ ซึ่งบางครั้ง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญที่มากกว่าหนึ่งลักษณะ จะทำให้ผลกระทบต่อเหตุการณ์นั้นยิ่งทวีความรุนแรงและยาวนานมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น กรณีกลุ่มเยาวชนเข้าจัดกิจกรรมภายในพื้นที่งานวันเด็กประจำปี 2566 จัดอยู่ในประเภทเหตุการณ์ที่มีการประเมินสถานการณ์คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในขั้นตอนของการเตรียมการ ก่อนเกิดเหตุ ภายหลังการเกิดเหตุมีการใช้กระบวนการการแพร่กระจายข่าวสารที่บิดเบือนจากสภาพความเป็นจริง รวมถึงการสร้างข่าวลือ ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองบินเป็นวงกว้าง ระยะเวลายาวนานกว่า 2 สัปดาห์

จากการรวบรวมข้อมูล สถานการณ์ฉุกเฉิน/วิกฤต ต่างๆที่เกิดขึ้นย้อนหลัง 5 ปีของกองบิน 41 นั้นในมุมมองของผู้วิจัย พบว่าสามารถแบ่งประเภทของสถานการณ์ ที่จะพัฒนาเข้าสู่ภาวะวิกฤติ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของนิวซอม [1] ได้แก่ 1) เหตุการณ์สามารถคาดหมายและป้องกันได้ 2) เหตุการณ์ที่อาจคาดหมายได้ แต่ป้องกันไม่ได้ ได้แต่ระมัดระวัง 3) เหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดหมายได้ก่อน 4) เหตุการณ์ซึ่งเกิดจากข่าวลือ ทั้งที่เกิดจากเจตนาและไม่เจตนา แต่ได้รับข่าวสารที่บิดเบือนตามธรรมชาติ จนสุดท้ายแล้วทำให้สถานการณ์พัฒนาเข้าสู่ภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤตได้ โดยประเภทเหล่านี้สามารถ อาจใช้พิจารณาจัดกลุ่มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อเลือกใช้แนวทางการปฏิบัติในแต่ละเหตุการณ์ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. การจัดการภาวะฉุกเฉิน/วิกฤติของกองบิน 41 ที่ผ่านมา และผลกระทบที่เกิดขึ้น

ด้านการจัดการภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกองบิน 41 แม้ว่าปัจจุบันองค์กรมีการจัดทำแผนเผชิญเหตุต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น แผนต่อต้านการก่อการร้าย แผนควบคุมฝูงชนหรือผู้บุกรุกต่ออาณาเขตที่ตั้งทางทหาร แผนบรรเทาสาธารณภัยกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าหากเป็นเหตุการณ์ที่ครอบคลุมอยู่ในแผน ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องจะมีแนวทางในการเข้าเผชิญเหตุและควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องในปัจจุบันภัยคุกคามรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งบางครั้งไม่ถูกพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย จึงทำให้แนวทางการปฏิบัติอาจจะไม่ครอบคลุม เมื่อเกิดเหตุจึงไม่สามารถปฏิบัติการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องมีการฝึกซ้อมทบทวนแผนเป็นประจำ เพื่อให้เผชิญต่อเหตุการณ์ได้อย่างรู้เท่าทัน แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จะสามารถควบคุมสถานการณ์ไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มมากขึ้น และกลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติโดยเร็ว อีกทั้งการรับรู้ถึงภาวะวิกฤติที่ดำเนินไปในแต่ละระยะ สามารถติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด รวมถึงทำให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถควบคุม แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และทันเวลา

ในส่วนของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการเข้าเผชิญเหตุ ควรมีการพิจารณาความเหมาะสม ในการเข้าไปเผชิญเหตุ ต้องมีความเชี่ยวชาญชำนาญการผ่านการฝึกฝน ทั้งในด้านของการเข้าระงับเหตุ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย รวมไปถึงการพิจารณาความหนักเบาของสถานการณ์ ความเหมาะสมทางเพศสภาพ

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤติ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและสร้างการรับรู้ในภาพรวมของกองทัพนั้ยังมีความจำเป็นและสำคัญ ซึ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถควบคุมข่าวปลอม ข่าวลือ และข้อมูลที่ทำให้เกิดความสับสนได้ ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลในระดับผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงบางส่วน มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าอีกหนึ่งส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการขณะที่ เกิดสถานการณ์วิกฤติหรือไม่ปกติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกองบิน 41 คือ การที่องค์กรต้องมีการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความ จริงใจ ชัดเจน และรวดเร็ว หากองค์กรมีการตอบสนองได้เร็ว จะช่วยบรรเทา ความรุนแรงของสถานการณ์ หรือลดทำให้สถานการณ์คลี่คลายได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์อันดีกับ สื่อสารมวลชนหรือนักข่าว ก็มีส่วนช่วยในการกำหนดทิศทางของข่าวสารได้

ด้านการบริหารจัดการหลังภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤติ ภาพลักษณ์องค์กรที่เสียไปซึ่งเป็นผลกระทบส่วนใหญ่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับกองบิน 41 ควรต้องดำเนินการโดยฝ่ายกิจการพลเรือนและประชาสัมพันธ์ของหน่วย เนื่องจากมีความชำนาญด้านการสื่อสารภาพลักษณ์ การเจรจาต่อรอง อีกทั้งยังพบว่าสื่อมวลชนได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในเรื่องของการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันสื่อมีความรวดเร็ว และมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารแบบทันทีทั้งที่ ดังนั้นการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริงอย่างทันทั่วทั้งที่และตรงประเด็น อาจจะเป็นแนวทางใหม่ในการช่วยให้ลดผลกระทบได้มากขึ้นกว่าเดิม มองว่าในเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์อย่างรุนแรงและสร้างผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของสาธารณชน ศูนย์ปฏิบัติการของหน่วยเองอาจพิจารณาแก้ไขสถานการณ์ในเบื้องต้นได้โดยการประสานหน่วยเหนือและออกดำเนินการทันที เพื่อให้เหตุการณ์คลี่คลายโดยเร็ว และเป็นการเรียกความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ต่อสาธารณชนกลับคืนมาได้โดยง่าย

จากการศึกษากระบวนการจัดการ ของกองบิน 41 มีรูปแบบการบริหารจัดการ เป็น 3 ช่วงเหตุการณ์ เช่นกัน ได้แก่ ระยะก่อนเกิดสถานการณ์ ระยะขณะเกิดสถานการณ์ และระยะภายหลังการเกิดสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องไปกับแผนเผชิญเหตุของกองบินต่าง ๆ ซึ่งจะระบุการเตรียมการและการปฏิบัติเป็นขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นตอน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า มีข้อดีข้อเสีย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติจากผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าส่วนงานที่ รวมถึงผู้ปฏิบัติหน้าที่เข้าระงับเหตุ จะสามารถนำไปปรับปรุงเพิ่มเติมแผน เพื่อให้นำไปใช้ได้อย่างครบถ้วนครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. แนวทางพัฒนาการจัดการภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบและภาพลักษณ์ของกองบิน 41

แม้ว่าปัจจุบันกองบิน 41 จะมีการจัดทำแผนเผชิญเหตุต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่ครอบคลุมสถานการณ์ประเภทต่าง ๆ แต่เนื่องในปัจุบันภัยคุกคามรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งบางครั้งแผนไม่ถูกพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย จึงทำให้แนวทางการปฏิบัติอาจจะไม่ละเอียดชัดเจน เมื่อเกิดเหตุจึงไม่สามารถปฏิบัติการได้อย่างราบรื่น รวมถึงต้องมีการฝึกซ้อมทบทวนแผนเป็นประจำ เพื่อให้เผชิญต่อเหตุการณ์ได้อย่างรู้เท่าทัน แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จะสามารถควบคุมสถานการณ์ไม่ให้เกิดความเสียหายเพิ่มมากขึ้น และกลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติโดยเร็ว

ด้านการสื่อสารควรมีการจัดทำแผนด้านการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน/วิกฤติ เพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหา หรืออาจจะเป็นแนวทางการตอบคำถามในกรณีที่ต้องสื่อสาร สำหรับโฆษกขององค์กรที่จะใช้ในการพูดแต่ละช่วงของวิกฤติ เป็นประโยชน์ต่อรับรู้ถึงภาวะวิกฤติที่ดำเนินไปในแต่ละระยะ สามารถติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤติเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและสร้างการรับรู้ในภาพรวมของกองทัพโดยส่วนกลางที่เดียวนั้นจะมีความน่าเชื่อถือและสามารถควบคุมการสื่อสารได้ เพื่อช่วยบรรเทาและควบคุมความรุนแรงของเหตุการณ์ได้รวดเร็ว แต่ในบางสถานการณ์ที่เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์อย่างรุนแรงและสร้างผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของสาธารณชน อาจพิจารณาแก้ไขสถานการณ์ในเบื้องต้น ด้วยศูนย์ปฏิบัติการของหน่วยโดยมีการแต่งตั้ง ผช.โฆษก (หน่วย) โดยการประสานหน่วยเหนือและออกดำเนินการทันที เพื่อให้เหตุการณ์คลี่คลายโดยเร็ว และเป็นการเรียกความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ต่อสาธารณชนกลับคืนมาได้โดยง่าย

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และการสื่อสารต่อภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ โดยการบริหารจัดการต้องมีเป้าหมายเพื่อให้ผลกระทบต่อภารกิจและภาพลักษณ์ขององค์กรน้อยที่สุด และทำให้เหตุการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด โดยการบริหารจัดการและการสั่งการของผู้นำอย่างมีระบบจะเป็นแนวทางปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร และทำให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถควบคุมข่าวปลอม ข่าวลือ และข้อมูลที่น่าจะทำให้เกิดความสับสนได้

2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้และให้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการภาวะวิกฤติและการสื่อสารเพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงการทบทวนการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะไม่ปกติให้แก่บุคลากรในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

3. ควรมีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารประชาสัมพันธ์ หรือการให้ข้อมูลข่าวสารทั้งกับองค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อการประสานงานและดำเนินการให้ข่าวสารและควบคุมข่าวสารในภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤติเป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและสร้างการรับรู้ในภาพรวมของกองทัพนั้นยังมีความจำเป็นและสำคัญ เพราะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากจุด ๆ เดียวกัน จะมีความน่าเชื่อถือและสามารถควบคุมการสื่อสารได้ เพื่อช่วยบรรเทาและควบคุมความรุนแรงของเหตุการณ์

5. เพื่อเป็นการพัฒนาและสามารถบริหารจัดการที่ครอบคลุมในเหตุการณ์แบบใหม่ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น การศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการศึกษาด้านการบริหารความเสี่ยงเหตุการณ์ที่อาจจะกระทบความมั่นคงปลอดภัยของกองบิน อีกทั้งการรวบรวมข้อมูลในด้านผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองบิน

มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกองบิน อาทิเช่น มวลชนรอบที่ตั้งที่ได้รับผลกระทบ หรือความคิดเห็นของสาธารณชนที่รู้สึกกับกองบิน เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินหรือวิกฤต ของกองบินต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องการจัดการภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์กองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งยังได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมชาติ จงรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาชี้แนะแนวทาง การศึกษา ให้คำปรึกษา ความรู้ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง รวมถึงคณาจารย์สังกัด สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกองบิน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตลอดจนการสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่น จึงทำให้การค้นคว้าศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] นันทกร อภิชาตนนท์. (2552). *การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] สายฝน บุษบา และ วริสรา สุกุมลจันทร์. (2564). *ภาพลักษณ์ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ส่งต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ*. (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [3] ปิยวรรณ ก้องเสียง. (2564). *การจัดการภาพลักษณ์องค์กรของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] ปรีดีเปรม ชัยกิจ. (2559). *การจัดการภาวะวิกฤติบนสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- [5] กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (BCP : Business Continuity Plan) ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. <https://www.nsc.go.th/>