

การจัดการภาวะวิกฤติที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

Crisis Management Affecting the Image of Donkaew Subdistrict
Administrative Organization, Mae Rim District, Chiang Mai Province

ปฏิภาณ อ่อนคำ

Patiphan Onkham

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Chiang Mai University

E-mail: Patiphan.onkham@gmail.com

This article is presented in the 19th National Conference on Public Administration
of Public Administration Association of Thailand at Nakhon Phanom University November 22, 2024

Received: October 31, 2024; Revised: February 3, 2025; Accepted: March 26, 2025

บทคัดย่อ

ภัยพิบัติทางธรรมชาติเป็นความท้าทายสำคัญที่ทดสอบความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการภาวะวิกฤติที่ไม่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างชัดเจน เช่นเดียวกับการณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วที่ต้องเผชิญกับภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บทความวิจัยนี้ มุ่งตอบคำถามสำคัญสองประการ คือ การจัดการภาวะวิกฤติขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วมีปัญหาอย่างไร และแนวทางใดบ้างที่สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาการจัดการภาวะวิกฤติในอนาคต การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหลักคือการขาดแผนจัดการวิกฤติที่ชัดเจน การจัดการวิกฤติที่ขาดการวางแผนชัดเจนส่งผลกระทบต่อการจัดสรรทรัพยากรและการสื่อสารในองค์กร ทำให้การจัดสรรทรัพยากรและการสื่อสารกับชุมชนล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ ข้อเสนอแนะหลักจากการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วควรมีแผนจัดการภาวะวิกฤติที่ชัดเจนควบคู่ไปกับการพัฒนาแนวทางการสื่อสารในช่วงวิกฤติ แบ่งหน้าที่การบริหารสถานการณ์ออกจากการบริหารการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ภัยพิบัติได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาว

คำสำคัญ: การจัดการภาวะวิกฤติ; ผลกระทบเชิงภาพลักษณ์; ภัยพิบัติทางธรรมชาติ

Abstract

Natural disasters present significant challenges that rigorously test the preparedness of local government organizations. Ineffective crisis management adversely affects

organizational image, as exemplified by the Don Kaew Subdistrict Administrative Organization, which faces recurrent natural disasters. This research article seeks to address two critical questions: (1) How does the absence of systematic planning in crisis management influence the image of the Don Kaew Subdistrict Administrative Organization? and (2) What strategies can be implemented to enhance future crisis management? Employing qualitative research methods, this study conducted in-depth interviews with various stakeholders, including executives, staff, and affected citizens. The findings indicate that the primary issue is the lack of a clear crisis management plan, resulting in delays in resource allocation and ineffective communication with the community. The study recommends that the Don Kaew Subdistrict Administrative Organization develop a comprehensive crisis management plan to facilitate rapid and effective responses to disaster situations, thereby enhancing the organization's image in the long term.

Keywords: Crisis Management; Reputational Impact; Natural Disasters

บทนำ

สถานการณ์ภาวะวิกฤตโดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุภัยพิบัติสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากภัยทางธรรมชาติเหล่านี้มีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง การจัดการภาวะวิกฤติในบริบทนี้ต้องอาศัยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ได้มอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะในขอบเขตพื้นที่ของตนเอง อย่างไรก็ตามการจัดการภาวะวิกฤตเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง เนื่องจากต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี รวมถึงการสื่อสารกับประชาชนในภาวะวิกฤติที่ต้องอาศัยรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และทั่วถึง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน การจัดการวิกฤติที่ไม่เหมาะสมในระดับท้องถิ่นส่งผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัย ความเป็นอยู่ของประชาชน และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว (อบต.ดอนแก้ว) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2552 [1] โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ตั้งอยู่ในตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีศักยภาพการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 50 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 16,128 คน 8,893 ครัวเรือน และมีประชากรแฝงประมาณ 8,000 คน [2] การขยายตัวของชุมชนเมืองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ อบต.ดอนแก้ว ต้องเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการพื้นที่และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ โดยเฉพาะภัยพิบัติจากธรรมชาติ จากข้อมูลสถิติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) พบว่าในช่วง

ปี พ.ศ. 2554-2563 อำเภอแม่ริมประสบกับภัยธรรมชาติรวม 150 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็นอุทกภัย 68 ครั้ง วาตะ 45 ครั้ง และไฟป่า 37 ครั้ง [3] ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนอย่างมาก

การจัดการภาวะวิกฤติที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ อบต.ดอนแก้ว ในหลายด้าน โดยอ้างอิงจากหลักการบริหารภาวะวิกฤติของ Fink, Mitroff และ Coombs [3] [4] [5] หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤติได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ อาจนำไปสู่การสูญเสียความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารงานท้องถิ่น ในแง่ของการสื่อสาร [7] Ulmer [6] ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพในช่วงภาวะวิกฤติสามารถสร้างความไม่พอใจและความสับสนให้กับประชาชน ซึ่งอาจนำไปสู่การร้องเรียน การประท้วง หรือแม้กระทั่งการฟ้องร้อง ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการภาวะวิกฤติที่ไม่มีประสิทธิภาพยังอาจส่งผลให้ ความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ลดลง ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อาจลังเลที่จะให้การสนับสนุนหรือร่วมมือกับองค์กรที่มีประวัติการจัดการวิกฤติที่ไม่ดี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ เกิดความล่าช้าและไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ในระยะยาวการจัดการภาวะวิกฤติที่ไม่เหมาะสมอาจสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของ อบต.ดอนแก้ว อย่างถาวร ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กรจะส่งผลต่อการดึงดูดการลงทุน การท่องเที่ยว และการพัฒนาในด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังอาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในองค์กร ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในการทำงานและความไม่พึงพอใจต่อองค์กร ดังนั้น บทควมวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งตอบคำถามสำคัญสองประการ คือ การจัดการภาวะวิกฤติที่ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วอย่างไร และแนวทางใดบ้างที่สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาการจัดการภาวะวิกฤติในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการบริหารภาวะวิกฤติและการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบต่อประชาชนและองค์กร สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากประชาชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วในระยะยาว

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการวิกฤติและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในท้องถิ่นและช่วยเติมเต็มช่องว่างในองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติและปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีทรัพยากรจำกัดและขาดประสบการณ์ในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่ซับซ้อน การศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วจะช่วยให้เข้าใจถึงความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่งานวิจัยก่อนหน้านี้ยังไม่ได้กล่าวถึง เช่น การพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับประชาชน ผลการวิจัยจะไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปสู่การพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีลักษณะและบริบทใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังอาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและมาตรการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการวิกฤติ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสร้างแนวทางการจัดการภาวะวิกฤติรวมถึงแผนการสื่อสารภาวะวิกฤติที่กำหนดหน้าที่ มีขั้นตอนชัดเจน และสามารถตอบโต้สถานการณ์ได้รวดเร็ว เป็น กลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนการให้บริการในภาวะวิกฤติให้มีมาตรฐานและจากภาวะวิกฤติภัย

ธรรมชาติที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีความสนใจในการจัดการภาวะวิกฤตในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตโดยใช้กรณีศึกษาวิกฤตภัยธรรมชาติ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ วาตภัย อุทกภัย และไฟป่า ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว รวมถึงการวิเคราะห์เหตุการณ์ที่มีความแตกต่างในด้านการจัดการภาวะวิกฤต ในแต่ละมุมมองทั้งด้านการจัดการสถานการณ์ จาก บุคลากรผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ในทุกระดับ ควบคู่ไปกับมุมมองด้านภาพลักษณ์จากประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการภาวะวิกฤต ซึ่งจะส่งผลไปสู่การจัดการภาวะวิกฤตขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วที่มีประสิทธิภาพ สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนในพื้นที่ในยามเกิดภัยธรรมชาติและภาวะวิกฤตในรูปแบบอื่น ๆ อย่างทัน่วงที

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตที่เหมาะสมสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

"ภาวะวิกฤต" หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและรุนแรง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้างและจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเร่งด่วน ภาวะวิกฤตมีลักษณะที่ไม่แน่นอนและคาดเดาได้ยาก โดยมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในด้านต่าง ๆ ทั้งในระดับบุคคล องค์กร สังคม ไปจนถึงความมั่นคงของประเทศชาติ การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตต้องอาศัยการจัดการที่เป็นระบบและการตัดสินใจที่รวดเร็ว ตามงานวิจัยของ Hayama [7] ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ทันตั้งตัวและกระจายผลกระทบอย่างกว้างขวางในระยะเวลานั้น ๆ เช่น ภาวะโรคระบาดที่มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม การเข้าใจลักษณะเฉพาะของภาวะวิกฤตแต่ละประเภทช่วยให้สังคมสามารถเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถขององค์กรและบุคลากรในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบกับประชาชนโดยตรงอย่างเช่นภัยพิบัติทางธรรมชาติ

กล่าวถึงนิยามของภัยพิบัติ โดยการจำแนกภัยพิบัติทางธรรมชาติออกจากภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์ Shaluf [8] ได้อธิบายว่าภัยพิบัติทางธรรมชาติเป็นผลจากกระบวนการทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและส่งผลให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง ทั้งในด้านชีวิตและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อชุมชนและทรัพยากรในพื้นที่ และวารินทร์ [9] ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าภัยพิบัติทางธรรมชาติครอบคลุมทั้งเหตุการณ์ที่มีผลกระทบในทันที เช่น น้ำท่วม และภัยพิบัติที่ค่อย ๆ เกิดขึ้นเช่น ภัยแล้ง ความเข้าใจในเชิงลึก ทั้งในด้านการป้องกันและการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการวางแผนและสร้างความร่วมมือทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาคเพื่อความพร้อมรับมือกับภัยพิบัติในอนาคต

แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management)

แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management) เป็นแนวคิดที่สำคัญในด้านรัฐประศาสนศาสตร์ (MPA) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแนวคิดด้านการตัดสินใจ (Decision-Making) โดยเฉพาะการตัดสินใจในบริบทของการบริหารงานภาครัฐและในภาวะวิกฤติ Simon [11] เป็นผู้เสนอแนวคิดที่เรียกว่า "Bounded Rationality" หรือ “เหตุผลที่มีข้อจำกัด” ซึ่งผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจในบริบทและสถานการณ์จะสามารถเลือกใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมา Lindblom [12] ได้นำเสนอแนวคิดการตัดสินใจแบบ "Incrementalism" หรือการตัดสินใจเชิงขั้นบันได เสนอว่าการตัดสินใจที่เหมาะสมในช่วงวิกฤติ คือการปรับแผนทีละน้อยและทบทวนแผนอย่างต่อเนื่อง เพราะสถานการณ์วิกฤติมักมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แต่การตัดสินใจในภาวะวิกฤติไม่เพียงแต่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ที่มีเหตุผลเท่านั้น แต่ยังต้องเข้าใจถึงกระบวนการภายในองค์กร และการเมืองภายในหน่วยงาน และ Allison [13] ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประสานงานและการตัดสินใจที่มีผลกระทบในระดับนโยบาย ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กรและการปรับตัวของผู้นำในช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและต้องมีความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น Mintzberg [14] สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการวิกฤติในบริบทของสถานศึกษา โดยเน้นการเตรียมพร้อมและการปรับตัวในด้านการจัดการทรัพยากร การพัฒนาความพร้อมของบุคลากร และการสร้างระบบการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่น โดยคำนึงถึงการทำงานต่อเนื่องของระบบการศึกษาภายใต้ภาวะวิกฤติ เพื่อไม่ให้เกิดการเรียนการสอนขาดช่วงหรือสะดุด [15] รวมถึงการจัดการภาวะวิกฤติในองค์กรขนาดใหญ่โดยการควบคุมการขยายตัวของวิกฤติ โดยพบว่า การประสานงานอย่างใกล้ชิดในทุกระดับขององค์กร และการพัฒนากลยุทธ์เฉพาะเพื่อป้องกันวิกฤติไม่ให้เกิดลุกลาม งานนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการวิกฤติเชิงรุกและการพัฒนาระบบที่สามารถป้องกันความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ [10] และการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการจัดการวิกฤติ โดยเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสถานการณ์และทำความเข้าใจถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการสื่อสารที่มีความสำคัญในการแจ้งเตือนภัยและป้องกันการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

ภาวะวิกฤติเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงาน การจัดการภาพลักษณ์ที่ดีในช่วงวิกฤติจะช่วยลดผลกระทบเชิงลบและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว ในขณะที่การขาดการเตรียมพร้อมและการตอบสนองที่ไม่เพียงพออาจสร้างผลกระทบเชิงภาพลักษณ์ที่รุนแรง ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ไว้ว่า "ภาพลักษณ์" หมายถึงการรับรู้และความประทับใจที่สังคมมีต่อบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งส่งผลต่อการมองและการตัดสินใจที่สังคมแสดงออกต่อบุคคลเหล่านั้น ในภาพขององค์กร ภาพลักษณ์ถูกให้ความหมายว่า คือการรับรู้ที่เกิดจากความรู้สึกและการประเมินของบุคคลภายนอก ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อถือและการสนับสนุนที่องค์กรได้รับจากสาธารณชน โดยเป็นภาพรวมของความพึงพอใจและความเชื่อถือที่ผู้บริโภคมีต่อองค์กร สอดคล้องกับ Fombrun [16] และ ไสริยา สุภาพล [17] ที่ให้คำอธิบายว่าภาพลักษณ์องค์กรเกิดจากการรับรู้ของสาธารณชนผ่านการสะสมความเชื่อที่มีต่อคุณค่าขององค์กรและการดำเนินการขององค์กรในเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งนำไปสู่การสร้างชื่อเสียงองค์กร (Corporate Reputation) ประกอบกับการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสื่อสารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ โดย Mehrabian [18] แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเชิงบวกหรือเชิงลบสามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรได้โดยตรง การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา โปร่งใส

และเป็นมิตรช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในขณะที่การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนจะทำให้เกิดความสับสนและส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์

แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication)

แนวคิดการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communication) เป็นแนวทางและวิธีการที่องค์กรหรือหน่วยงานใช้เพื่อสื่อสารและตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของข้อมูลที่อาจส่งผลลบ ลดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และรักษาความเชื่อมั่นของสาธารณชน Coombs [5] ได้พัฒนาทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติตามสถานการณ์ โดยแบ่งวิกฤตออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ วิกฤตที่เกิดจากเหตุการณ์ภายนอก (เช่น ภัยธรรมชาติ), วิกฤตที่เกิดจากความผิดพลาดขององค์กรโดยไม่ตั้งใจ และ วิกฤตที่เกิดจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมขององค์กร ได้นำเสนอว่ากลยุทธ์ในการสื่อสารควรปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับประเภทวิกฤตเพื่อสร้างความไว้วางใจ เช่น การขอโทษ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ ต่อมา Ulmer [6] ได้นำเสนอแนวคิด Renewal Model ที่เน้นการฟื้นฟูและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในช่วงหลังเกิดวิกฤต โดยแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในช่วงวิกฤตไม่ควรเพียงแค่ออกมาตอบสนองต่อสถานการณ์ แต่ควรเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการแสดงความจริงใจจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การนำเสนอโมเดล 5 ขั้นตอนในการจัดการวิกฤต ได้แก่ การป้องกัน การเตรียมพร้อม การตอบสนอง การฟื้นฟู และการเรียนรู้ เสนอว่าการวางแผนการสื่อสารวิกฤตต้องครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมพร้อมไปจนถึงการทบทวนและปรับปรุงแผนการสื่อสารที่ชัดเจนหลังเกิดเหตุการณ์ รวมถึงการสื่อสารเชิงรุกในช่วงเกิดวิกฤตเพื่อสร้างความเข้าใจและช่วยลดผลกระทบต่อนภาพลักษณ์องค์กร [19] จากกรณีศึกษาในประเทศญี่ปุ่นพบว่า การสื่อสารที่มีความชัดเจนจากหน่วยงานการท่องเที่ยวและการขนส่งช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงสถานการณ์และมีการเตรียมตัวที่ดีขึ้นในช่วงเกิดพายุไต้ฝุ่น การวิจัยเน้นว่าข้อมูลที่ชัดเจนและการแจ้งเตือนที่ตรงประเด็นสามารถช่วยลดความตื่นตระหนกและส่งเสริมให้ผู้คนปฏิบัติตามคำแนะนำจากหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ [20] และในประเทศไทยพบว่า การสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐและชุมชนในกรณีวิกฤตภัยธรรมชาติมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ การใช้ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และการสื่อสารเชิงรุกสามารถช่วยบรรเทาผลกระทบและลดความเข้าใจผิดในชุมชน และการศึกษายังพบว่า การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนช่วยสร้างความเชื่อมั่นและลดการสูญเสียจากภัยพิบัติ [21]

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นการจัดการภาวะวิกฤติจากกรณีศึกษาภัยธรรมชาติสามประเภท ได้แก่ วาตภัย อุทกภัย และไฟป่า ซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว โดยวิเคราะห์ความแตกต่างในการจัดการวิกฤตในแต่ละมุมมอง ทั้งด้านการบริหารจัดการโดยบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ควบคู่ไปกับมุมมองด้านภาพลักษณ์ของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและการจัดการวิกฤติขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว การศึกษานี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Study) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง กรณีศึกษาภาวะวิกฤติอื่น ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการ

สัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร (ข้าราชการการเมือง) จำนวน 3 คน 2) กลุ่มหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 5 คน 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จำนวน 5 คน และ 4) กลุ่มประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากวิกฤต จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่กำหนดประเด็นไว้ล่วงหน้า และปรับตามบทบาทของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และเพื่อให้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่นและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา ประเด็นในการสัมภาษณ์ครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้: 1) แผนการดำเนินการจัดการภาวะวิกฤติจากภัยธรรมชาติ 2) ขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติตามแผนที่กำหนด 3) กระบวนการจัดการภาวะวิกฤติและผลกระทบที่เกิดขึ้น 4) ผลกระทบต่อภาพลักษณ์จากการจัดการวิกฤติ และ 5) บทเรียนและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติตามแผนในการจัดการวิกฤติจริง โดยขั้นตอนการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลมีดังนี้ 1) ติดต่อและนัดหมายผู้ให้ข้อมูลที่คัดเลือกไว้ 2) ประสานงานกับคณะเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ 3) เตรียมข้อมูลและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการสัมภาษณ์ 4) ดำเนินการสัมภาษณ์พร้อมขออนุญาตบันทึกเสียงทุกครั้ง 5) ถอดบันทึกเสียงเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล และ 6) วิเคราะห์ อภิปราย และสรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาวิธีการจัดการภาวะวิกฤติจากภัยธรรมชาติในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว โดยแบ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ออกเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และเอกสารสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เช่น แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อบัญญัติงบประมาณ และคำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤติ ข้อมูลจากเอกสารเหล่านี้จะถูกรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ซึ่งเก็บรวบรวมผ่านการจดบันทึกและถอดบันทึกเสียง ข้อมูลทั้งหมดได้รับการตีความโดยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Analytic Description) และสรุปผลการวิเคราะห์ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การป้องกันและการเตรียมพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว 2) การจัดการภาวะวิกฤติที่ผ่านมาขององค์กร (ข้อดี ข้อเสีย และอุปสรรค) และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร และ 3) แนวทางพัฒนาการจัดการภาวะวิกฤติที่ช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ผลการวิจัย

จากการศึกษาจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤติภัยพิบัติทางธรรมชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว พบว่าองค์กรได้มีการวางแผนและพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อรองรับวิกฤติภัยพิบัติอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อม การตอบสนอง การสื่อสาร และการฟื้นฟู โดยสรุปผลจากเอกสารหลักฐานได้ดังนี้ 1) เอกสารแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เอกสารนี้แสดงให้เห็นถึงการวางแผนในการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ ทั้งในด้านการประเมินความเสี่ยงของพื้นที่และการจัดทำแผนรับมือภัยธรรมชาติในระดับท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมของบุคลากรและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน 2) ข้อบัญญัติงบประมาณ

ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการระบุงบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับการจัดการภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ การช่วยเหลือฉุกเฉิน และการฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการสนับสนุนการตอบสนองต่อวิกฤตในระดับท้องถิ่นและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการช่วยเหลือประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพรายงานผลการดำเนินการในภาวะวิกฤติที่ผ่านมา จากรายงานผลการดำเนินการพบว่า องค์การมีการตอบสนองและจัดการวิกฤติอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ โดยมีการจัดตั้งทีมช่วยเหลือฉุกเฉินและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การรายงานผลการปฏิบัติงานช่วยให้เห็นถึงขั้นตอนการจัดการปัญหาและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย 3) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนนี้ได้เน้นการพัฒนาความพร้อมในการจัดการภัยพิบัติในระยะยาว รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่และการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชุมชนในระยะยาวและลดผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 4) การสรุปผลจากเอกสารหลักฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วได้ดำเนินการจัดการภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านการเตรียมความพร้อม การจัดสรรงบประมาณ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ และการวางแผนในระยะยาวเพื่อสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และภายหลังจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้ได้รับผลกระทบ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) การป้องกันและการเตรียมพร้อม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินความเสี่ยงและวางแผนเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติในระดับที่ครอบคลุม โดยมีการจัดทำแผนป้องกันและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มยังคงต้องการการให้ความรู้เพิ่มเติมและการเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดภัยพิบัติ เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน 2) การตอบสนองและการจัดการในภาวะวิกฤติ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดตั้งทีมตอบสนองฉุกเฉินและการประสานงานระหว่างส่วนราชการอย่างใกล้ชิด โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อช่วยเหลือประชาชนและบรรเทาผลกระทบจากภัยพิบัติให้เร็วที่สุด การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพในช่วงวิกฤติ เช่น การจัดหายานพาหนะ อุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน และการเตรียมทีมกู้ภัยที่พร้อมในการปฏิบัติงาน ช่วยลดผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นและช่วยให้การตอบสนองดำเนินไปอย่างราบรื่น 3) การสื่อสารในภาวะวิกฤติ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความตื่นตระหนกและการสับสนของประชาชนระหว่างเกิดภัยพิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การแจ้งเตือนล่วงหน้า การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในภาวะวิกฤติยังต้องการความชัดเจนและโปร่งใสเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาและวิธีการที่เข้าใจง่ายแก่ประชาชนทุกกลุ่ม 4) การฟื้นฟูและการประเมินผล หลังจากภาวะวิกฤติผ่านพ้นไป องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการฟื้นฟูพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและสนับสนุนการฟื้นฟูความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ผลการประเมินภายหลังการฟื้นฟูพบว่า การสื่อสารที่ต่อเนื่องและความร่วมมือระหว่างชุมชนมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการจัดการวิกฤติภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพในองค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้วต้องอาศัยการวางแผนที่เป็นระบบ การสื่อสารที่ครอบคลุม และการฟื้นฟูที่คำนึงถึงความต้องการของประชาชนในชุมชน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้สรุปให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาวะวิกฤติภัยพิบัติทางธรรมชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การศึกษาสภาพปัญหาการจัดการภาวะวิกฤติที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จากการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว (อบต.ดอนแก้ว) ได้ดำเนินการจัดการภาวะวิกฤติภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างเป็นระบบ โดยมีแนวทางปฏิบัติในด้านการเตรียมความพร้อม การตอบสนอง การสื่อสาร และการฟื้นฟู อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังพบปัญหาและข้อจำกัดที่สำคัญ ดังนี้

1. การป้องกันและการเตรียมพร้อมยังไม่ทั่วถึง อบต.ดอนแก้วได้จัดทำ แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีการประเมินความเสี่ยงและจัดสรรทรัพยากรในการรับมือภัยพิบัติ อย่างไรก็ตาม การให้ความรู้แก่ประชาชนยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนขาดความเข้าใจในการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดภัยพิบัติ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแม้ว่าจะมีการฝึกอบรม แต่ยังขาดการซักซ้อมแผนรับมือร่วมกับประชาชนในชุมชน ซึ่งการพัฒนายุทธศาสตร์การเตรียมพร้อมและการฝึกอบรมบุคลากรมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการเตรียมพร้อมในระดับชุมชน [17] ซึ่งผลลัพธ์จากการวิจัยครั้งนี้ยังระบุว่าการสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการเตรียมพร้อมจะช่วยลดผลกระทบเมื่อเกิดวิกฤติและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การตอบสนองและการจัดการภาวะวิกฤติยังมีข้อจำกัด แม้ว่าจะมีการจัดตั้ง ทีมตอบสนองฉุกเฉิน และมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ยังพบปัญหาเรื่อง ความล่าช้าในการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะในช่วงเกิดภัยพิบัติที่การจัดสรรงบประมาณเพื่อการช่วยเหลือประชาชนยังมีข้อจำกัด และต้องรอการอนุมัติในบางกรณี ส่งผลให้การช่วยเหลือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการประสานงานอย่างรวดเร็วในภาวะวิกฤติเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนและลดความเสียหายต่อทรัพยากร [18]

3. การสื่อสารในภาวะวิกฤติยังมีช่องว่าง อบต.ดอนแก้วใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ การแจ้งเตือนผ่านเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ การสื่อสารเชิงรุกที่รวดเร็วและโปร่งใสเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางที่เสนอให้การสื่อสารมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา และปรับให้เหมาะสมกับประเภทวิกฤติ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารยังขาดความต่อเนื่องและไม่ได้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม [6] โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่าประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติระหว่างเกิดภัยพิบัติ ส่งผลให้เกิดความสับสนและความตื่นตระหนก

4. การฟื้นฟูหลังภัยพิบัติยังมีข้อจำกัด จากผลการวิจัยพบว่า อบต.ดอนแก้วมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูพื้นที่และการช่วยเหลือประชาชน แต่ยังพบปัญหาเรื่อง การจัดสรรทรัพยากรที่ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงการฟื้นฟูมุ่งเน้นการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและระบบสาธารณูปโภค แต่ยังขาดมาตรการที่รองรับผลกระทบด้านจิตใจและเศรษฐกิจของประชาชน ในช่วงการฟื้นฟูผลการวิจัยนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่าการฟื้นฟูหลังจากเกิดภัยพิบัติมีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและสภาพลักษณะที่ดีให้แก่องค์กร การฟื้นฟูพื้นที่และการสนับสนุนชุมชนที่ได้รับผลกระทบมีส่วนช่วยให้ประชาชนรู้สึกถึงความเอาใจใส่จากองค์กร รวมถึงการประเมินผลการจัดการวิกฤติในทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่เสนอว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงแผนการจัดการในอนาคต ข้อมูลที่ได้

จากการประเมินยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงมาตรการป้องกันและการเตรียมพร้อมให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น [17] การประเมินที่ได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและเจ้าหน้าที่จะช่วยสร้างแนวทางการจัดการวิกฤติที่ยั่งยืนและปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะในพื้นที่

จากผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการภาวะวิกฤติที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว การเสนอแนะแนวทางการจัดการภาวะวิกฤติที่เหมาะสมสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการภาวะวิกฤติของ อบต.ดอนแก้ว ควรมุ่งเน้นใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การป้องกันและเตรียมพร้อม การตอบสนอง การสื่อสาร และการฟื้นฟู ดังนี้

1. การป้องกันและการเตรียมพร้อมที่ครอบคลุมและเป็นระบบ การป้องกันและการเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤติเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ โดยแนวคิด Risk Management ของ Mitroff [5] เน้นให้หน่วยงานพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและวางแผนเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจตามมา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วควรพัฒนา แผนบริหารจัดการภาวะวิกฤติที่ครอบคลุม ตั้งแต่การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดสรรทรัพยากร และการสร้างกลไกการตอบสนองที่รวดเร็ว นอกจากนี้ การใช้ระบบ Early Warning System หรือระบบแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า จะช่วยให้ประชาชนสามารถเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การจัดให้มี การฝึกอบรมและซักซ้อมแผนเผชิญเหตุอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Crisis Preparedness Model ของ Coombs [5] ที่ระบุว่าหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมด้านโครงสร้าง บุคลากร และการสื่อสาร เพื่อให้สามารถรับมือกับวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อชุมชนให้น้อยที่สุด

2. การตอบสนองและการจัดการวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองและการจัดการภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการลดผลกระทบจากภัยพิบัติและฟื้นฟูชุมชนให้กลับเข้าสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว แนวคิด Incident Command System (ICS) ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดตั้ง ศูนย์บัญชาการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การดำเนินงานภายใต้ระบบบัญชาการนี้ ช่วยให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและปรับปรุงกระบวนการจัดการทรัพยากรในช่วงวิกฤติได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วยังควรเร่ง ปรับปรุงระบบการอนุมัติงบประมาณฉุกเฉิน ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เพื่อลดความล่าช้าในการจัดหาสิ่งของจำเป็นและการดำเนินมาตรการช่วยเหลือประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coombs [5] ที่ระบุว่าการจัดการภาวะวิกฤติต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรมีการ เพิ่มจำนวนอาสาสมัครในชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย และทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างศักยภาพของอาสาสมัครชุมชนนี้จะช่วยลดภาระของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและทำให้การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญของ Crisis Response Model ที่เน้นให้หน่วยงานต้องมีความพร้อมในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว [4]

3. การสื่อสารในภาวะวิกฤติที่ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารในภาวะวิกฤติเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความสับสนและความตื่นตระหนกของประชาชน รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ แนวคิด Crisis Communication Theory ระบุว่า การสื่อสารในช่วงวิกฤติควรมีความรวดเร็ว ชัดเจน โปร่งใส และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ [6] ซึ่งหมายความว่าองค์กรต้องสามารถส่งข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ องค์กรการบริหารส่วนตำบลดอนแก้วควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร ไม่เพียงแต่การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ เท่านั้น แต่ควรใช้ ระบบข้อความแจ้งเตือน (SMS Alert System) เพื่อเข้าถึงประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลซึ่งอาจไม่มีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ควรมี การติดตั้งป้ายแจ้งเตือนภัยในพื้นที่เสี่ยงและการกระจายข้อมูลผ่านวิทยุชุมชน เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลสามารถเข้าถึงทุกคนได้อย่างทั่วถึง และทันเวลา การใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางของ Situational Crisis Communication Theory (SCCT) ยังช่วยให้องค์กรสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับประเภทของวิกฤติ เช่น การแจ้งเตือนล่วงหน้า การอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และการให้แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน [6] ซึ่งจะช่วยลดความตื่นตระหนกและทำให้ประชาชนสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การฟื้นฟูหลังภัยพิบัติและการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร การฟื้นฟูหลังภัยพิบัติเป็นกระบวนการที่สำคัญไม่เพียงแต่ในการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเยียวยาสภาพจิตใจของประชาชนและการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร แนวคิด Renewal Theory ระบุว่า การฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพต้องมุ่งเน้นไปที่ การสร้างความไว้วางใจและการพัฒนาอย่างยั่งยืน มากกว่าการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า [7] ซึ่งหมายความว่า องค์กรต้องดำเนินการมาตรการฟื้นฟูที่ไม่ได้จำกัดเพียงแค่การซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและสะพานที่เสียหาย แต่ยังมี โครงการช่วยเหลือด้านอาชีพและจิตใจของผู้ประสบภัย เพื่อให้ประชาชนสามารถกลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้โดยเร็ว นอกจากนี้ การฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรการบริหารส่วนตำบลดอนแก้วควรมีการสื่อสารที่โปร่งใสเกี่ยวกับ แผนฟื้นฟู การจัดสรรทรัพยากร และการให้ความช่วยเหลือประชาชน เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน การดำเนินการตามแนวทางนี้ไม่เพียงช่วยให้ชุมชนฟื้นตัวจากภัยพิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง Post-Crisis Recovery ของ Fearn-Banks (2016) ที่เน้นให้การฟื้นฟูต้องครอบคลุมทั้งด้านกายภาพ จิตใจ และเศรษฐกิจของประชาชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและความเข้มแข็งของชุมชนอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การเพิ่มศักยภาพการเตรียมพร้อมและการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่ควรมีการพัฒนา นโยบายเพื่อเสริมสร้างการฝึกอบรมและการจำลองสถานการณ์ภัยพิบัติในระดับชุมชน โดยจัดให้มีการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ และให้ประชาชนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกระบวนการเตรียมพร้อม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับมือภัยพิบัติอย่างทั่วถึงและสามารถปฏิบัติตามได้เมื่อเกิดเหตุการณ์จริง ควรจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาและศูนย์ให้ความรู้ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและมาตรการป้องกันได้อย่างง่ายดาย โดยเฉพาะการให้ความรู้เชิงปฏิบัติเพื่อการเตรียมตัวและการตอบสนองเบื้องต้นในช่วงวิกฤติ

2. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เสริมสร้างความร่วมมือข้ามหน่วยงานระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานระดับภูมิภาค และระดับชาติ รวมถึงภาคเอกชนและภาคประชาสังคม โดยจัดตั้งเครือข่ายที่มีการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากรในช่วงภาวะวิกฤติอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการพัฒนากลไกการสนับสนุนระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานด้านการแพทย์ ภัยพิบัติ และบริการสาธารณสุข โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

3. การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มควรจัดทำนโยบายการสื่อสารที่เน้นการเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในการรับข้อมูล เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกล โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เช่น การประชาสัมพันธ์ในชุมชน วิทยุชุมชน และป้ายประกาศ และควรสนับสนุนการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เชื่อมต่อกับสื่อสังคมออนไลน์ และการแจ้งเตือนภัยผ่านระบบดิจิทัลอย่างแอปพลิเคชันหรือระบบ SMS เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับภัยพิบัติและวิธีการปฏิบัติตัวในกรณีฉุกเฉิน

4. การฟื้นฟูหลังภัยพิบัติและการประเมินผลการจัดการวิกฤติควรจัดทำนโยบายฟื้นฟูที่เน้นการให้ความช่วยเหลือทั้งทางกายภาพและจิตใจแก่ผู้ได้รับผลกระทบ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแผนฟื้นฟูที่เน้นการฟื้นฟูเศรษฐกิจท้องถิ่น การช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว และการสนับสนุนด้านสาธารณสุขในระยะยาวจากนั้นควรมีนโยบายในการประเมินผลการจัดการวิกฤติที่เป็นระบบและรอบคอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงนโยบายและมาตรการจัดการในอนาคต โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ประชาชนในชุมชนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้

5. การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่ยั่งยืนสำหรับการจัดการภัยพิบัติ ควรจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ในการป้องกันและจัดการภัยพิบัติ เช่น การสร้างระบบระบายน้ำในพื้นที่ที่เสี่ยงต่ออุทกภัย และการจัดเตรียมเครื่องมือและยานพาหนะที่พร้อมใช้งาน ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาแผนงบประมาณที่ยั่งยืนในระยะยาว เพื่อให้มีทรัพยากรเพียงพอในการรับมือ และฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ เสริมสร้างความพร้อมในระดับพื้นที่ให้สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตอย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตจากภัยพิบัติในตำบลตอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังพื้นที่ที่มีลักษณะแตกต่างกัน และควรศึกษาภาวะวิกฤตให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลการจัดการวิกฤติที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น การศึกษาในบริบทที่หลากหลายจะช่วยให้เกิดแนวทางการจัดการที่สามารถปรับใช้ได้ สถานการณ์ที่แตกต่างกัน และช่วยให้เห็นแนวโน้มปัญหาและข้อจำกัดของแต่ละประเภทภัยพิบัติ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตในระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรมีการศึกษาผลกระทบอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลต่อสภาพจิตใจของประชาชน โครงสร้างเศรษฐกิจชุมชน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลังภัยพิบัติ เพื่อประเมินว่าการฟื้นฟูและมาตรการที่ได้ดำเนินการมีประสิทธิภาพและ

ยั่งยืนหรือไม่ การวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบระยะยาวจะช่วยให้ได้ข้อมูลสำคัญในการพัฒนานโยบายฟื้นฟูที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

3. การวิจัยควรเจาะลึกถึงวิธีการและประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อภัยพิบัติ เพื่อพัฒนานวัตกรรมจัดการวิกฤติที่ทันสมัยและแม่นยำยิ่งขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยี ระบบการแจ้งเตือนภัยแอปพลิเคชันหรือการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการวิกฤติได้

4. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมและภาคเอกชนในการจัดการวิกฤติภัยพิบัติ เพื่อทำความเข้าใจถึงบทบาทและศักยภาพในการสนับสนุนและช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ การวิจัยนี้จะช่วยเสริมสร้างแนวทางการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ในการบูรณาการทรัพยากรและความเชี่ยวชาญ เพื่อให้การจัดการวิกฤติเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562. (2562, 16 เมษายน).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 50 ก, หน้า 151.
- [2] กรมการปกครอง (2567). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (สิงหาคม 2567).
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>
- [3] Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. AMACOM.
- [4] Mitroff, I. I. (2005). *Why some companies emerge stronger and better from a crisis: 7 essential lessons for surviving disaster*. AMACOM.
- [5] Coombs, W. T. (2020). *Conceptualizing crisis communication*. John Wiley & Sons.
- [6] Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2018). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity* (4th ed.). SAGE Publications.
- [7] Hayama, Y. (2023). *Crisis Situations and Social Impact: A Strategic Approach to Disaster Management*. Springer.
- [8] Shaluf, I. M. (2007). Disaster types. *Disaster Prevention and Management*, 16(5), 704-717.
- [9] วารินทร์ วงษ์วรรณ. (2562). กระบวนการและรูปแบบการจัดการตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาภัยพิบัติของชุมชนบ้านไร่ศิลาทอง จังหวัดลำปาง. *มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์*, 5(1), 114-135.
- [10] ชิตีพัทธ์ เบญจมาภา. (2562). การจัดการองค์การในภาวะวิกฤติฉุกเฉินของบริษัทการบินไทย. (ดุสิตนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- [11] Simon, H. A. (1947). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations*. Macmillan.
- [12] Lindblom, C. E. (1971). *The intelligence of democracy: Decision making through mutual adjustment*. Free Press.
- [13] Allison, G. T. (1971). *Essence of decision: Explaining the Cuban missile crisis*. Little, Brown and Company.

- [14] Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice-Hall.
- [15] อติพร นิลขำ, เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต, ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (2565). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาในภาวะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(47), 439-454.
- [16] Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing value from the corporate image*. Harvard Business School Press.
- [17] โสรยา สุภาพล. อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 36(3), 208-225.
- [18] Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Wadsworth.
- [19] Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach* (5th ed.). Routledge.
- [20] Choi, S., Liu, K., & Hanaoka, S. (2024). Perceived responses of international tourists to transportation and tourism services during Typhoons Faxai and Hagibis in Japan. *Sustainability*, 16(20), 1-20.
- [21] ปิยนุช สถาวร. (2564). *การบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการในสภาวะวิกฤตภัยแล้ง: กรณีศึกษาจังหวัดระยอง*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/7981>