



การประเมินความเสี่ยง การรับมือ แก้ไขภาวะวิกฤติ

กรณีการเผชิญการก่ออาชญากรรม หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน

เหตุการณ์ความรุนแรง ที่เด็กชายวัย 14 ปีใช้อาวุธปืนยิงก่อเหตุที่ห้างดังใจกลางกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมาไม่นานนี้ ซึ่งเป็นเหตุทำให้มีผู้เสียชีวิต 2 คน และบาดเจ็บ 5 คน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมผู้ก่อเหตุหลังจากเหตุการณ์ผ่านไปเกือบ 1 ชั่วโมง

จากการรายงานข่าว ในช่วงเย็นใกล้เวลาเลิกงาน ได้มีเสียงคล้ายปืนดังขึ้นภายในห้างหลายนัด ทำให้ลูกค้าประชาชนที่มาเดินช้อปปิ้งต่างแตกตื่นและวิ่งหนีออกจากห้างเพื่อเอาตัวรอดอย่างซุ่มนุมนในที่เกิดเหตุ โดยมีเด็กชายใส่เสื้อดำ กางเกงคล้ายลายพราง และมีอาวุธปืนสั้นถืออยู่ในมือ โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบในที่เกิดเหตุ มีผู้เสียชีวิตและผู้บาดเจ็บหลายราย ซึ่งมีสื่อมวลชนทั้งไทย ต่างประเทศ และสื่อออนไลน์ หลายสำนัก

ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าจากเหตุการณ์ครั้งนี้ ที่ก่อให้เกิดการเสียชีวิตของชาวจีนจึงทำให้มีความกังวลต่อการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย หลังจากที่รัฐบาลไทยได้ออกมาตรการยกเว้นวีซ่านักท่องเที่ยวจีนเพื่อเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจ เพียงไม่กี่วัน และครั้งนี้ไม่ใช่ครั้งแรกสำหรับเหตุการณ์กราดยิง

การก่ออาชญากรรมในประเทศไทย กักร้ายที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

จากสถิติ ประเทศไทยนับเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมได้สูง โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากอาวุธปืน นับเป็นอันดับ 2 ของกลุ่มประเทศในอาเซียน โดย CNN ได้รายงานโดยอ้างข้อมูลในปี 2017 จากองค์กรสำรวจด้านอาวุธ Small Arms Survey (SAS) ของสวีเดนแลนด์ ที่พบว่าในประเทศไทยมีพลเรือนที่ครอบครองอาวุธปืนมากถึงกว่า 10 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราส่วนปืน 15 กระบอกต่อประชากร 100 คน นอกจากนี้ สถาบันตัวชี้วัดและการประเมินสุขภาพของมหาวิทยาลัยวอชิงตันยังระบุว่า ประเทศไทยมีอัตราการก่ออาชญากรรมจากปืนมากที่สุดเป็นอันดับ 2 ในภูมิภาคอาเซียน รองจากฟิลิปปินส์

สอดคล้องกับข้อมูลในปัจจุบันที่พบว่า การซื้อขายปืน วัตถุเทียมอาวุธปืนหาได้ไม่ยาก โดยสามารถหาซื้อผ่านช่องทางต่างๆ ได้ ทั้งการลักลอบ และอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย มาตรการควบคุมที่ยังไม่รัดกุมเพียงพอ อันเป็นมูลเหตุสำคัญที่นำมาใช้ก่ออาชญากรรมรูปแบบต่างๆ ในที่สุด

ความสำคัญของการรับมือกับเหตุการณ์วิกฤติ

ภาวะวิกฤติ นับว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน จนทำให้เกิดความตื่นตระหนก สับสน ซึ่งหากมิได้มีการเตรียมการเพื่อรับมือไว้ ภาวะวิกฤติจะส่งให้ผลกระทบทางลบต่อบุคคล องค์กร สังคมที่เกี่ยวข้อง และอาจส่งผลถึงชื่อเสียงไปจนถึงองค์กร สถานที่ ชื่อเสียง ธุรกิจต่างๆ ผลกำไรในการทำธุรกิจ เกิดผลเสียตามมาได้

การให้ความสำคัญและกำหนดขั้นตอนของการบริหารจัดการกับภาวะวิกฤตินั้น นับเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ระดับองค์กรที่จำเป็นต้องนำไปอยู่ในแผนงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อการเตรียมการล่วงหน้าไว้ก่อน จะทำให้เกิดความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น



การรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน โดยการเตรียมการฝึกซ้อม และการตั้งรับ ให้กับพนักงาน ร้านค้า หน่วยงานภายใน การดูแลลูกค้า หรือผู้เกี่ยวข้องเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น มีการฝึกซ้อมทุกอย่างตามขั้นตอน เช่น ประสานไปยังหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ตำรวจ การอพยพ คนตั้งแต่เกิดเหตุ รถพยาบาล เพื่อเป็นกระบวนการลดความเสี่ยง ในวงกว้างได้ด้วยมาตรการที่รัดกุม

ในกรณีของการเผชิญอาชญากรรม หรือเหตุไม่คาดฝัน ในอาคารสถานที่นั้น อาจกล่าวได้ว่าวิกฤติ ประเภทที่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าว่า มีความเสี่ยงหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิด แต่ไม่ทราบว่า จะเกิดเมื่อใด (Know-Unknowns) การที่มาตราการคาดการณ์ถึงวิกฤติ ว่ามีโอกาสจะเกิดขึ้น แม้จะไม่สามารถเจาะจงชี้ชัดได้ว่าเกิดเมื่อใด แต่การมีแผนรองรับไว้ย่อมเป็นการบรรเทาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ในอนาคตได้

การเตรียมความพร้อมและรับมือ ต่อเหตุการณ์วิกฤติ หรือภาวะฉุกเฉิน

เมื่อเห็นถึงความสำคัญของการรับมือต่อเหตุการณ์วิกฤติอย่าง มีประสิทธิภาพแล้ว องค์กรจะต้องจัดทำแผนงานเตรียมความพร้อม ต่อภาวะฉุกเฉิน ให้เป็นไปตามกรอบกลยุทธ์ที่มีการกำหนดไว้ ภายใต้แนวคิด ดังนี้

- การจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างทันเหตุการณ์ รวดเร็ว เป็นระบบ อย่างมืออาชีพ
- มีการเตรียมแผนรับมือที่พร้อมใช้งาน มีการเตรียมการที่ดี และมีการใช้ทรัพยากรหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการจัดการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมกับสถานการณ์
- การควบคุมวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น มิให้เกิดผลกระทบ หรือ กระทบน้อยที่สุด และไม่ขยายไปในวงกว้าง
- สามารถบริหารงาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอนงานที่สำคัญ ต่อภารกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่องได้ทันที
- ไม่เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ต่อแบรนด์ ธุรกิจ ผู้บริหาร พนักงาน และส่วนต่างๆ ขององค์กร
- การกำหนดแนวทางการกอบกู้ แก้ไข ทั้งในระยะสั้น ระยะยาว หลังภาวะวิกฤติ หรือภัยพิบัติผ่านพ้นไป

การประเมินความเสี่ยง กรณีการเผชิญอาชญากรรม หรือเหตุฉุกเฉิน

องค์กรต้องดำเนินการศึกษาและระบุความเสี่ยง กรณีการเผชิญ อาชญากรรม หรือเหตุฉุกเฉิน ที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ของทุกภาคส่วน หรือที่เกี่ยวข้อง และประเมินผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อ ตระหนักถึงความเสี่ยง รวมทั้งเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินงานขององค์กร

- ประเภทของอาชญากรรม
- รายละเอียดของผู้ก่ออาชญากรรม
- ต้นตอ สาเหตุของการก่ออาชญากรรม
- จุดเกิดเหตุ อาคาร / สถานที่ / ตำแหน่งที่มีความน่าจะเป็น
- วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องในการใช้ ด้านประเภทของอาชญากรรม
- ลูกค้า คู่ค้า ผู้ให้บริการ บุคคล องค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ ทั้งภายในและภายนอก ต่ออาชญากรรม
- แผนงาน ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- บุคลากร องค์กร ผู้ประสานงาน ผู้บริหารงาน ผู้ดำเนินการแก้ไข สถานการณ์



โดยทั่วไปแล้ว การบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจาก อาชญากรรมนั้น จะต้องมีการตอบสนองทันที หรือได้อย่างต่อเนื่อง ภายในระยะเวลา 15 / 30 นาที 1 / 2 / 3 / 4 / 6 / 12 / 24 ชั่วโมง ด้วยกระบวนการ งานและกิจกรรม เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน หรือการให้บริการขององค์กร ให้มากที่สุด

การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน เผชิญเหตุการณ์วิกฤติ หรือภาวะฉุกเฉิน

การหมั่นทดสอบ ทบทวน ปรับปรุง และแผนเผชิญเหตุการณ์ วิกฤติ หรือภาวะฉุกเฉิน เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากในความเป็นจริง ไม่อาจยืนยันได้เลยว่ามีแผนงานใดที่มีความถูกต้อง หรือกระบวนการ ที่ได้จัดทำขึ้น จะมีความสมบูรณ์ที่สุด

การทดสอบ หรือการซักซ้อม จะเป็นการตรวจสอบความสามารถ ใช้ได้จริง เตรียมความพร้อม ความสามารถของบุคลากร ทั้งภายใน และภายนอก ตลอดจนประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อ วิกฤติ โดยรูปแบบการจำลองสถานการณ์เพื่อทดสอบ อาจมีตั้งแต่ ระดับง่าย ไม่ซับซ้อน ไปหาสถานการณ์ที่ยากและซับซ้อนขึ้น



- **Call Tree** การชักซ้อมการรับมือกับเหตุฉุกเฉินกับทีมงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อความรับผิดชอบ การทดลองการติดต่อ ทั้งรายชื่อที่มีทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถติดต่อและ ยืนยันการแจ้งเหตุ การแก้ไขได้ทันกับสถานการณ์
- **Tabletop Testing** การจำลองประชุม เพื่อแก้ไขสถานการณ์กับ ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่า จากเหตุการณ์ วิกฤติที่จำลองขึ้น แล้วนำแผนปฏิบัติการมาพิจารณา สามารถเป็น แนวทางแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้หรือไม่ ต้องมีการแก้ไข ข้อเสนอ คำแนะนำให้ปรับปรุงอย่างไรบ้าง
- **Simulation** การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และทดลองนำแผนปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้ เพื่อประเมินผล
- **Full BCP Exercise** การทดสอบแบบใกล้เคียงสถานการณ์จริง มากที่สุดอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการ ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ ทรัพยากร เครื่องมือเครื่องใช้ และ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ควรมีสั่งสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ การรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤติ ที่จะทำให้อุบัติการณ์ ในทุกฝ่ายได้มีความรู้ ความเข้าใจ เห็นความสำคัญ ตลอดจนรู้จัก บทบาท ภารกิจหน้าที่ ต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น สามารถดำเนินการ ต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ทั้งนี้ภาวะวิกฤติ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยไม่คาดฝัน อาจอยู่เหนือการควบคุม แต่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตหรือ การดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น อาทิ การก่อเหตุจลาจล การจับตัวประกัน การก่อการร้าย การวางระเบิด การปล้น การบุกยิง ที่อาจเกิดขึ้น ครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายวันติดต่อกัน อาจก่อให้เกิดผลเสียหาย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความเชื่อมั่นและความศรัทธาหรือภาพลักษณ์

การกำหนดแนวทาง หรือการกำหนดสถานการณ์ที่มีโอกาส เกิดขึ้น แล้วมีการวางแผนการแก้ไข การชักซ้อม ด้วยการวางระบบ การจัดการวิกฤติ โดยเฉพาะในเรื่องมาตรการด้านความปลอดภัย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการสื่อสาร ด้วยความเข้าใจ กลุ่มเป้าหมาย จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้จัดการบริหารวิกฤตินั้น เกิดความเชื่อมั่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การประเมินความเสี่ยง การรับมือ แก้ไขภาวะวิกฤติ กรณีการเผชิญการก่ออาชญากรรม

- ประมวลความเสี่ยง รูปแบบแบบอาชญากรรมที่มีโอกาสเกิดขึ้น คีฬากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กรณีศึกษา
- เตรียมการทางด้านความรู้การสังเกต การป้องกัน การเตือนภัย การรับมือ เกี่ยวกับบุคคล ประเภทของอาวุธ วัตถุประสงค์ที่สามารถนำไป ก่อเหตุ กิจกรรม สถานการณ์ สถานที่และแรงจูงใจ
- การเตรียมพร้อมทางการรักษาความปลอดภัย ทั้งด้าน การวางระบบ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การป้องกันความเสียหาย และ ผลกระทบ
- การจัดระบบเครือข่าย ความร่วมมือ การขอความช่วยเหลือ ทางด้านความมั่นคง อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทหาร หน่วยงาน ปกครองในพื้นที่
- การวางระบบการประสานกับหน่วยงานในยามฉุกเฉิน อาทิ โรงพยาบาล หน่วยกู้ภัย ดับเพลิง อาสาสมัคร
- การเตรียมอุปกรณ์การสื่อสาร ระบบการสื่อสารกระบวนการ สื่อสารทั้งภายใน ภายนอก อาทิ สื่อสารมวลชน Social Media ระบบเสียงตามสาย การสื่อสารในอาคารสถานที่
- การจัดทำแผนการรับมือกับเหตุการณ์อาชญากรรมผู้รับผิดชอบ แนวทางการทำงานกับผู้เกี่ยวข้อง การเผชิญเหตุ กระบวนการตัดสินใจ การลำเลียงคน หมั่นซักซ้อม ปรับปรุง แก้ไข
- การคลี่คลายสถานการณ์ ผลกระทบ ความรับผิดชอบ รวมถึง การเยียวยา ทิศทางการดำเนินงาน การถอดบทเรียน หลังเผชิญเหตุ มีส่วนสำคัญ จะมีส่วนในการสร้างความชัดเจน ซอบธรรมยิ่งขึ้น WI



ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ
ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร
"drphotjai@gmail.com"

นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ด้วยประสบการณ์กว่า 25 ปี ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ สื่อสารการตลาดแบรนด์ ภาพลักษณ์ขององค์กร จนถึงระดับชาติ ผู้บรรยายในระดับปริญญาโท-เอก ให้กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ มีผลงานวิชาการกว่า 300 ผลงานกับตำแหน่งที่หลากหลยทั้งด้านธุรกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการเป็นนายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย