

ระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน

The Crisis Management System of Mass Rapid Transit Authority of Thailand

นายเจริญชัย สารพล *¹ อาจารย์ ดร.สุรภา ใต้บ้านกวย*²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน และ (2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยหรือ รฟม. และพนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM ที่ปฏิบัติงานในเขตระบบรถไฟฟ้า และมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผนการจัดการภาวะวิกฤตของหน่วยงานในรถไฟฟ้าใต้ดินเบื้องต้น จำนวน 1,694 คน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้แนวคิดของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ได้กลุ่มตัวอย่าง 324 คน แต่ผู้วิจัยทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเกินกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี Scheffe นอกจากนี้สถานการณ์ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ F-test จะเลือกใช้สถิติ Welch และ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 เป็นพนักงาน รฟม. ระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่า จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32 โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การวางแผนอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ การประสานงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และการสั่งการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินพบว่า เพศและอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินไม่แตกต่างกัน

*1 นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leader รุ่นที่ 18 สาขา วิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

*2 อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน โดยข้อเสนอแนะที่พบในการศึกษา พบว่า ควรกำหนดมาตรการในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ กับผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ ให้ความสำคัญการจัดการองค์กร ทั้งบุคลากร ทรัพยากรในภาวะวิกฤต และควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรให้เพียงพอ ฝึกซ้อมแผนการจัดการเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่องและตรวจเช็คเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้ตามวงรอบอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : ภาวะวิกฤต, รถไฟฟ้าใต้ดิน

Abstract

In this Independent study, the researcher studies (1) Mass Rapid Transit (MRT) and Bangkok Expressway and Metro (BEM) security employees perspective of railway crisis management system ; and (2) differences between the personal factors and an account of the role of security employees MRT with the context of this research focus on Prevention and Mitigation, Preparedness, Response or Recovery of circumstances by using a demographic scope.

Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA) and Bangkok Expressway and Metro PCL (BEM) employees perform the ability to control crises on the railway system, leadership accountability, action and implement on crisis as a rescue and security representative of MRT staff . According to the crisis management plan of the MRTA ,the calculation to measure the sample size implemented the concept of Taro Yamane (Yamane,1973, p.125) a 95% confidence level , a sample size is 400. Research has shown that 76% were male with 40 years old and older, 36% graduated bachelor degree, 48% being the employees of the MRTA in the operating ,32% had 1-5 years work experience.

The results of research by using standard deviation and variance tools evaluate the of the obtained efficiency scores on pre-crisis response and management ($\bar{X} = 4.23$) . The first stage of implement planning is the most efficiency score ($\bar{X} = 4.11$) a second on coordination in an organization ($\bar{X} = 4.01$) and the last score on commander operation ($\bar{X} = 3.98$) respectively. These analytical means include consequence the feasibility to change the structure on emergency situations, the consideration of making a decision must under control in the crisis area, work assignment, and decision-making. According to the platform for the standard procedure, critical thinking in the communication of the facts to the media with timely manner, safety, and punctuality to have the ability in the consideration to specify the commanding level duly to emergency situations. Their commendation found in the study; it was found that there should be measures in preventing an incident with the service users. The number of security guards should be increasing. Prioritization should be given to the management of the organization including personnel, resources in a crisis condition and there should be preparing in human resources and incident management training in the crisis continuously improving response competency and check condition of the tools and equipment regularly used basis. In summary , the study of gender and age were no significant differences in the perception of crisis management.

Keywords : Crisis Management , Mass Rapid Transit Authority of Thailand

บทนำ

ปัจจุบันในแต่ละภูมิภาคของโลกต้องเผชิญภัยคุกคามร่วมกันในหลายรูปแบบ ทั้งที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ และจากธรรมชาติ สำหรับภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ที่สำคัญ ได้แก่ ภัยคุกคามด้านก่อการร้ายยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จาก สถิติด้านการก่อการร้าย Global Terrorism Index 2019 ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้ายอยู่ในลำดับที่ 18 โดยมีรูปแบบหรือวิธีการ ที่คนร้ายนิยมใช้ก่อเหตุ ได้แก่ การก่อเหตุด้วยระเบิด, การใช้อาวุธโจมตี, การจับตัวประกัน, การลอบสังหาร, และการโจมตีอาคารหรือโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งรถไฟฟ้าใต้ดินถือเป็นเป้าหมายอ่อนแอ (Soft Target) ที่ผู้ก่อการร้ายนิยมใช้เพื่อเป็นสถานที่ในการก่อเหตุ ดังเช่นที่เคยเกิดขึ้นในหลายประเทศ ได้แก่ รัสเซีย จีน สเปน และสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

ณ ห้วงเวลาที่ทำวิจัย รถไฟฟ้าใต้ดินของประเทศไทยเปิดให้บริการสายสีน้ำเงิน มีระยะทางรวมราว 21.2 กิโลเมตร จำนวน 18 สถานี ,สายสีม่วง มีระยะทางประมาณ 23 กิโลเมตร เป็นระยะทางยกระดับทั้งหมด จำนวน 16 สถานี และยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้างหรือทดลองให้บริการก่อนเปิดบริการจริง ในหลายเส้นทาง

ทั้งนี้ ระบบรองรับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดจากสาเหตุการก่อการร้ายมีแนวคิดหลัก คือ กำหนดมาตรการป้องกัน การเตรียมพร้อม การตอบโต้เหตุ และการฟื้นฟู (Scott Wilson.UK , Emergency Planning College) โดยในแต่ละประเทศชั้นนำของโลกที่มีระบบขนส่งไฟฟ้าใต้ดินมีรูปแบบการทำงานภายใต้ภาวะวิกฤตใกล้เคียงกัน แตกต่างกันเล็กน้อยตามข้อกำหนดกฎหมายภายในประเทศที่อาจให้อำนาจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการระงับยับยั้งเหตุซึ่งหน้าเพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยให้กับประชาชน โดยมีองค์มาตรฐานโลกเป็นผู้ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน

นิยามศัพท์

1. รถไฟฟ้าใต้ดิน หมายถึง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคมตามพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดิน หมายถึง พนักงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และพนักงานของ บริษัทผู้รับสัมปทานการเดินรถ ได้แก่ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM ที่ปฏิบัติงานในเขตระบบรถไฟฟ้า

3. ระบบรถไฟฟ้า หมายถึง รถไฟฟ้า ทางรถไฟฟ้า สถานีรถไฟฟ้า ระบบพลังงาน ระบบควบคุมการเดินรถ ระบบสื่อสาร ระบบระบายอากาศ และศูนย์ซ่อมบำรุง

4. เขตระบบรถไฟฟ้า หมายถึง เขตที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการรถไฟฟ้า

5. ภาวะวิกฤต หมายถึง สภาวะในเหตุการณ์ซึ่งมีความยากลำบาก มีการเสี่ยงภัย อันตรายเป็นภัยคุกคาม อันมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมและมีผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในการให้ความคุ้มครอง ความสงบสุข ของประชาชน ในงานวิจัยนี้ ให้รวมถึงการก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม เหตุฉุกเฉิน อุบัติเหตุ และอุบัติเหตุ

6. ก่อการร้าย หมายถึง การใช้ความรุนแรงหรือกำลังที่ผิดกฎหมายต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน เพื่อยุ่เชิญ หรือบังคับรัฐบาลหรือพลเมือง หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของรัฐบาลและพลเมืองเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการเมืองและทางสังคม

7. การก่อวินาศกรรม หมายถึง การกระทำใดๆ อันเป็นมุ่งทำลายทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ หรือสิ่งอันเป็นสาธารณูปโภค หรือการรบกวน ขัดขวางหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติงานใดๆ ตลอดจนการ ประทุษร้ายต่อบุคคลอันเป็นการก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางการเมือง การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของรัฐ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษากระบวนการจัดการภาวะวิกฤต โดยทำการศึกษาตามช่วงเวลาตั้งแต่ เริ่มการเกิดวิกฤต จนกระทั่งสิ้นสุดครั้งนี้ คือ ช่วงก่อนเกิดเหตุได้แก่ การป้องกันและลดผลกระทบ และการเตรียม ความพร้อม ช่วงขณะเกิดเหตุได้แก่ การเผชิญเหตุ หรือบรรเทาทุกข์ และช่วงหลังเกิดเหตุ ได้แก่ การฟื้นฟู

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษา พนักงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง ประเทศไทยหรือ รฟม. และพนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM ที่ ปฏิบัติงานในเขตระบบรถไฟฟ้า และมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผนการจัดการภาวะวิกฤตของหน่วยงาน ในรถไฟฟ้าใต้ดินเบื้องต้น การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้แนวคิดของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครอบคลุมพื้นที่ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ที่เปิดให้บริการในปัจจุบันได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (บางซื่อ – หัวลำโพง) และโครงการ รถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคลส่วนต่อขยาย ช่วงหัวลำโพงถึงบางแค และช่วง บางซื่อถึงท่าพระ อยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง สายฉลองรัชธรรม (บางใหญ่ถึงเตาปูน) อยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การบริหาร จัดการระบบภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน, ระบบภาวะวิกฤต, การจัดการ, การจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน, ทฤษฎีระบบ, ทฤษฎีการจัดการภาครัฐและเอกชน

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. จัดทำระเบียบการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน (2560) ไม่ได้ให้นิยามเกี่ยวกับเหตุวิกฤตไว้โดยตรง แต่ได้ใช้คำว่าเหตุฉุกเฉินซึ่งมีลักษณะเดียวกัน เทียบเคียงได้ว่า

เป็นเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้นในเขตระบบรถไฟฟ้า โดยเหตุฉุกเฉิน หมายถึง เหตุที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดล่วงหน้า ส่งผลก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน โครงสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างภายในเขตระบบรถไฟฟ้า สภาพแวดล้อมหรืออาจส่งผลต่อการให้บริการเดินรถไฟฟ้า แบ่งประเภทเหตุฉุกเฉิน 13 ลักษณะได้แก่

1. เหตุกลุ่มควันหรือเพลิงไหม้
2. เหตุวัตถุต้องสงสัย เหตุขู่วางระเบิด เหตุพบวัตถุระเบิดหรือเข้าข่ายวัตถุระเบิดเหตุระเบิดจากวัตถุระเบิด
3. เหตุระเบิดที่ไม่ใช่วัตถุระเบิด
4. เหตุรถไฟชนกัน เหตุรถไฟขาดราง
5. เหตุไฟฟ้าลุด
6. เหตุวัตถุสารเคมีอันตราย วัตถุแก๊สแรงดันสูง หรืออาวุธอานุภาพทำลายล้างสูง (WMD)
7. เหตุจับตัวประกัน
8. เหตุอาชญากรรมร้ายแรง ทำร้ายร่างกายโดยใช้อาวุธ หรือเป็นเหตุให้เสียชีวิต
9. เหตุจลาจล/ผู้ชุมนุมประท้วง
10. เหตุความผิดซึ่งหน้าเกี่ยวกับทรัพย์สิน
11. เหตุอุทกภัย
12. เหตุผู้บาดเจ็บ เจ็บป่วย หรือต้องการความช่วยเหลือทางการแพทย์
13. เหตุโครงสร้างหรืออาคารถล่ม

วงรอบช่วงเวลาก่อเกิดภาวะวิกฤตไว้ เป็น 3 ช่วงดังนี้

1. ช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต เป็นช่วงก่อนเกิดเหตุ ซึ่งสามารถจะป้องกันและลดผลกระทบได้หากมีการเตรียมความพร้อมที่ดีพอแบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่

(1) ตรวจสอบสัญญาณเตือน เมื่อค้นพบสัญญาณเตือน ต้องรีบดำเนินการแก้ไขเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะวิกฤต

(2) การป้องกัน ในช่วงนี้ มีการจัดการสามส่วน ได้แก่ การจัดการกับประเด็นปัญหา มีส่งผลให้กลายเป็นภาวะวิกฤต การจัดการความเสี่ยง และการจัดการกับชื่อเสียง เป็นการจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้ดีต่อกัน

(3) การเตรียมพร้อมรับภาวะวิกฤต เป็นขั้นตอนการจัดทำแผน การจัดตั้งหน่วยงานจัดการ การระบุหน้าที่รับผิดชอบ วางโครงสร้างในการสื่อสาร ในการแก้ไขสถานการณ์ในรูปแบบต่างๆ

2. ระยะเวลาเกิดภาวะวิกฤต องค์กรต้องประเมินสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาโดยเลือกรูปแบบ วิธีการที่เหมาะสม

3. ระยะเวลาหลังเกิดภาวะวิกฤต เป็นระยะที่ภาวะวิกฤตผ่านพ้นไปแล้ว ไม่ว่าจะสามารถแก้ไขได้หรือไม่ก็ตาม องค์กรควรคำนึง สิ่งที่ได้เรียนรู้ในอดีต และมาตรการจะดำเนินการในอนาคต (ปรีดีเปรม ชัยกิจ, 2560)

เมื่อนำมาปรับประยุกต์เข้ากับทฤษฎีระบบ เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีแบบแผนขั้นตอนเป็นไปตามหลักวิชาการด้านการบริหารจัดการ จึงได้ออกมาเป็นระบบภาวะวิกฤต ซึ่งหมายถึงระบบหรือกลไก อย่างหนึ่งอย่างใด

ที่ใช้รับมือกับเหตุการณ์ไม่ปกติหรือฉุกเฉิน ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เป็นภัยคุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่าง ร้ายแรง ก่อให้เกิดต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นที่มีต่อ องค์กร และกลไกอื่น ๆ ไม่ความสูญเสียสามารถรองรับกับสถานการณ์ภัยคุกคามได้ ด้วยตนเองตามลำพัง ต้องอาศัย การช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากส่วนงานอื่นจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจาก วิกฤตนั้นได้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร

หน่วยงานด้านการบริหารจัดการภาวะวิกฤติภายใต้กระทรวงมหาดไทยแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ออกแนว มาตรฐานแนวคิดให้ทั้งประเทศต้องปฏิบัติภายใต้กรอบการทำงาน National Incident Management System : NIMS.FEMA (2017,p 1-2) ประกอบด้วย 3 ประการสำคัญได้แก่

1. การจัดการทรัพยากร ได้แก่การกำหนดมาตรฐาน กลไกการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ทั้ง บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ การสนับสนุน ทีมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ขณะเดียวกันย่อมรวมถึงการให้ความ ช่วยเหลือแก่หน่วยข้างเคียงที่ร้องขอ

2. การสั่งการและการประสานงาน คือ การกำหนดบทบาทผู้นำ กระบวนการ ข้อเสนอแนะ ในการ บริหารจัดการภาวะวิกฤติให้องค์กรที่ตั้งขึ้นทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การสื่อสารและการจัดการข้อมูลข่าวสาร คือ การกำหนดระบบและวิธีการที่ช่วยให้ผู้มีอำนาจในการ ตัดสินใจมีข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้องในการจัดการภาวะวิกฤติ

พงศธร ศิริสาคร (2559) ในการจัดการภาวะวิกฤติของประเทศไทยในแต่ละระดับได้แก่ ภัยขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ หรือขนาดร้ายแรงอย่างอื่นต้องใช้ระบบการบัญชาการเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการจัดการที่มีประสิทธิภาพ อย่างหนึ่ง ประกอบด้วย

1. การใช้ศัพท์มาตรฐาน หมายถึง ควรมีการใช้ศัพท์ในการทำงานเป็นศัพท์ที่สื่อสาร

2. โครงสร้างแบบโมดูล่า หมายถึง โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่น มีการขยายตัวจากบนลงล่าง เข้าใจ ตรง ในระหว่างหน่วยได้อย่างชัดเจน ไม่คลาดเคลื่อน เนื่องจากการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน

3. การจัดการโดยวัตถุประสงค์ หมายถึง ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในแต่ละช่วงเวลา ทำให้ ทราบแนวทางปฏิบัติ และความสำคัญเร่งด่วน โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์จะคำนึงถึงหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิต การควบคุมสถานการณ์ และการรักษาทรัพย์สินและสภาพแวดล้อม

4. แผนเผชิญเหตุ เป็นแผนที่ไม่ได้จัดทำขึ้นล่วงหน้า จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์ โดยปกติแผนเผชิญเหตุ หากเป็นขนาดเล็ก (กรณีไม่เกิน 6 ชั่วโมง) อาจไม่จำเป็นต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีสาระสำคัญดังนี้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของเหตุการณ์ รายละเอียดภารกิจและยุทธวิธีดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และห้วงเวลาปฏิบัติ

5. ช่วงการควบคุม หมายถึง ผู้บังคับบัญชา มีผู้ได้บังคับบัญชาที่ต้องรับผิดชอบ ที่ระดับ มีจำนวนคน ทรัพยากรต้องรับผิดชอบจำทำไต่

6. พื้นที่ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงสถานที่ปฏิบัติงานในการจัดการภาวะวิกฤติ

7. การจัดการทรัพยากร หมายถึง การจัดการปัจจัยเกี่ยวข้องกับทรัพยากร ได้แก่ บุคคลในที่นี้หมายถึง ตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติงานจนเดินทางกลับที่ตั้ง วัสดุอุปกรณ์ในที่นี้ หมายถึงขั้นตอนตั้งแต่การจัดซื้อ การจัดหาจนถึง การจำหน่าย หรือส่งคืน ในการปฏิบัติงานในการจัดการระบบในภาวะวิกฤติ เช่น เครื่องมือดับเพลิง รถดับเพลิง เป็นต้น

8. การบูรณาการการสื่อสาร หมายถึงระบบการสื่อสารทุกชนิดทุกประเภท ที่ใช้ร่วมกันในการสื่อสาร เช่น ดาวเทียม อินเทอร์เน็ต วิทยุสื่อสาร

9. การโอนการบังคับบัญชา หมายถึง การมอบอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจากบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยในแต่ละครั้งจะมีการสรุปสถานการณ์ก่อนการส่งมอบทุกครั้งจะทำการเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจา ก็ได้ โดยการโอนการบังคับบัญชาจะมีความยืดหยุ่นสูง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ได้แก่

1) บุคคลที่เหมาะสมกว่า คือ มีความความรู้ ความสามารถมากกว่า โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งว่าสูงกว่าหรือต่ำกว่า

2) สถานการณ์เปลี่ยนแปลง คือ สถานการณ์มีการเปลี่ยนไป จำเป็นต้องใช้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเข้ามา หรือมีการถูกลดความกว้าง ต้องการผู้ที่มีความรับผิดชอบหลายด้านเข้ามา

3) สถานการณ์ยืดเยื้อยาวนาน คือ หากสถานการณ์ยืดเยื้อ อาจเกิดความตึงเครียด เมื่อย่ำเกิดขึ้น ต้องมีการพักระหว่างปฏิบัติ แต่เหตุการณ์ยังไม่ยุติ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

10. ลำดับการบังคับบัญชา และเอกภาพในการบังคับบัญชา หมายถึง การจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ การปฏิบัติงานของคนในหน่วย และการกำหนดความชัดเจนในการรายงานผลการปฏิบัติ ในแต่ละสายงาน

11. การบัญชาการร่วม หมายถึง การบัญชาการที่หลายหน่วยงานมาปฏิบัติงานร่วมกัน ในภารกิจเดียวกัน แก้ปัญหาเรื่องความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

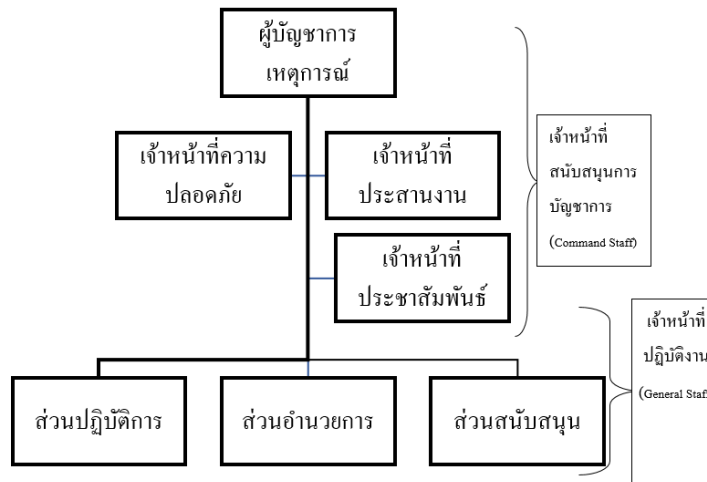
12. การสนับสนุนและการส่งทรัพยากร หมายถึง การส่งทรัพยากรในแต่ละด้านต้อง เป็นไปตามร้องขอเท่านั้น เพื่อประสิทธิภาพในการจัดการเหตุการณ์

13. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานในแต่ละเหตุการณ์ ได้แก่ การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงานหรือการแจ้งสิ้นสุดหน้าที่ (แผนเผชิญเหตุเอกภาพในการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม

14. การจัดการข้อมูล และข่าวสาร หมายถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ข่าวสารทั้งหมดทั้งภายในองค์กร และนอกองค์กร ที่ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของระบบบัญชาการในสถานการณ์วิกฤต

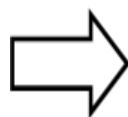
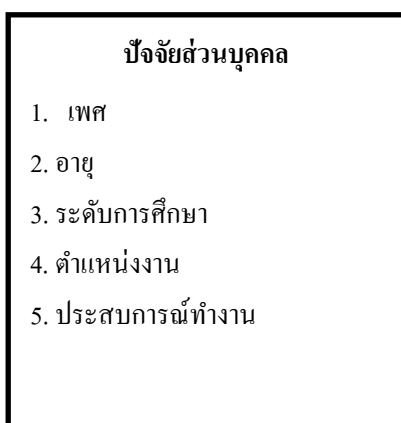
การจัดองค์กร ระบบบัญชาการเหตุการณ์ จะมีการจัดตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Functional Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่สนับสนุน ผู้บริหารในการบัญชาการหรือจัดการเหตุการณ์ (Command Staff) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (General Staff) กำหนดโครงสร้างไว้ดังนี้



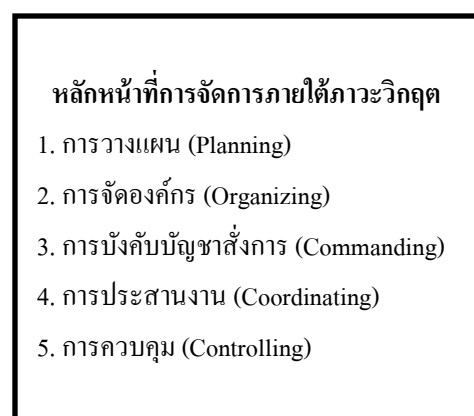
พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535 มีบทบัญญัติที่ไม่ครอบคลุมต่อการจัดทำจัดการและการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยระบบรถไฟฟ้า รวมทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยและสาธารณะ ทำให้องค์การรถไฟฟ้ามหานครมีข้อจำกัดในการใช้อำนาจตามกฎหมายและไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนต้องมีการตรา “พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543” เพิ่มเติมเพื่อขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ ก่อนจะปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการและโอนถ่ายการกำกับดูแลจากนายกรัฐมนตรี มาเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในปี พ.ศ. 2545

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่ปฏิบัติงานรดไฟฟ้าใต้ดิน เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานรดไฟฟ้าใต้ดิน อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่ปฏิบัติงานรดไฟฟ้าใต้ดิน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่ปฏิบัติงานรดไฟฟ้าใต้ดิน ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่ปฏิบัติงานรดไฟฟ้าใต้ดิน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการบริหารจัดการระบบภาวะวิกฤต

2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการระบบภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตระบบรดไฟฟ้าและเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดิน ในฐานะผู้เผชิญเหตุเบื้องต้น เมื่อเกิดภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดิน คือพนักงาน รฟม. และ BEM จำนวนทั้งสิ้น 1,694 คน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย การใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973, p.177) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือเท่ากับ .05 และได้ผลลัพธ์จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 324 คน

โดยแบบวัดทั้งหมดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.81 ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีสิ่งแวดล้อมใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด แบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.926

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรดไฟฟ้าใต้ดิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี Scheffe นอกจากนี้สถานการณ์ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ F-test จะเลือกใช้สถิติ Welch และ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และเพศหญิงจำนวน 96.0 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ,มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ 26 – 30 ปี และ 31– 35 ปี จำนวน 73 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.3,ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ ปวช./มัธยมปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3,เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ประจำสถานี รฟม. จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 พนักงานระดับหัวหน้าแผนก รฟม. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ BEM พนักงานระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ประจำสถานี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5,มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ 11 – 15 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 เมื่อวัดข้อมูลภาพรวมตามทฤษฎีการจัดการผนวกกับภาวะวิกฤตพบว่าค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความน่าสนใจ ดังนี้

ระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน	\bar{x}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน (Planning)	4.11	0.70	มาก
2. ด้านการจัดการองค์กร (Organizing)	3.97	0.67	ปานกลาง
3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)	3.98	0.64	ปานกลาง
4. ด้านการประสานงาน (Coordinating)	4.01	0.66	มาก
5. ด้านการควบคุม (Controlling)	3.97	0.71	ปานกลาง
รวม	4.23	0.87	มาก

เมื่อนำมาทดสอบกับสมมติฐานพบว่า

เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในรายด้านไม่มีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินแตกต่างกันใน ภาพรวม รวมถึงในรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้่าใต้ดินแตกต่างกัน ในภาพรวม รวมถึงในรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ประสบการณ์ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้่าใต้ดินแตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตที่แตกต่างกันในภาพรวม รวมถึงในรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้่าใต้ดิน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่

1. ควรมีแผนในการตอบสนองและบรรเทาภัยหรือแผนเผชิญเหตุในภาวะวิกฤต
2. ควรมีมาตรการในการป้องกันและลดผลกระทบจากภาวะวิกฤต
3. ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร

ปัจจัยควรมีแผนในการตอบสนองและบรรเทาภัยหรือแผนเผชิญเหตุในภาวะวิกฤต และควรมีมาตรการในการป้องกันและลดผลกระทบจากภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นกรณีที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้่าใต้ดิน ให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน ในการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้่าใต้ดินเป็นอย่างดี ตามแนวทางการจัดการภาวะวิกฤต ตามวงจรการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย ได้แก่ การป้องกันและลดผลกระทบเตรียมพร้อม การเผชิญเหตุ และการฟื้นฟู สอดคล้องกับพงศธร ศิริสาคร (2559) เรื่องระบบบัญชาการเหตุการณ์กับการจัดการภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย ที่คณะรัฐมนตรี อนุมัติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 เห็นชอบให้ทุกภาคส่วนถือแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2558 เป็นแผนแม่บท ซึ่งแผนดังกล่าวมอบหมายให้ กระทรวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ จังหวัด อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆ ปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน และต้องจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับ โดยแนวคิดของแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2558 มีแนวคิดมุ่งเน้นการจัดการวงจรความเสี่ยง (Crisis Life Cycle) ได้แก่ การป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมพร้อม การเผชิญเหตุ และการฟื้นฟู สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีดีเปรม ชัยกิจ, ธาตรี ใต้ฟ้าพูล (2560) ศึกษาเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อสังคมออนไลน์ ของบริษัท ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่ากระบวนการจัดการและปัจจัยเกี่ยวข้องความสำเร็จ ได้แก่ การจัดการช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต คือการตรวจหาสัญญาณเตือน และสร้างการป้องกันด้วยการจัดการความเสี่ยง ช่วงเกิดภาวะวิกฤต เริ่มแต่สัญญาณเตือนและกระบวนการตอบสนอง และช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤตคือองค์กร ควรประเมินผลและนำบทเรียนที่ได้จากวิกฤตเพื่อไปปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) สอดคล้องงานวิจัยของ ศิริพงศ์ รักใหม่, เขียวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, กาญจนา แสนอน และกรกช มนตรีสุขศิริกุล(2560) ศึกษาเรื่อง การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรมที่พบว่าการจัดการภาวะวิกฤตมักคลอบคลุมกลยุทธ์ ตั้งแต่การวางแผน ไปจนถึงการฟื้นฟูองค์กรหลังภาวะวิกฤต และงานวิจัยของ ทิพชัย ทิพยุทธ์ (2558) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการจัดการภัยพิบัติแห่งชาติของกระทรวงกลาโหม พบว่า การจัดการภัยพิบัติประกอบด้วย การเตรียมความพร้อม การกู้ภัย และการฟื้นฟูบูรณะ เห็นควรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองทัพเกี่ยวกับภัยพิบัติได้แก่ การพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และแนวคิดและทฤษฎี

หลักหน้าที่การจัดการ 5 ประการของของ Henri Fayol (1916) ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

การต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร พนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดิน ให้มีความสำคัญในการจัดองค์กร โดยแม้จะมุ่งเน้นจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต แต่การจัดการในภาวะวิกฤตในพื้นที่เขตระบบรถไฟฟ้ายังคงให้ความสำคัญกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร เนื่องจาก การรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ.2543 และมีการออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ว่าด้วย ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขตระบบรถไฟฟ้า ตามมาตรา 61 ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดิน ต่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับหลักการของ Max Weber (อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตินิชย์, (2017) หน้า 681-682) ได้กำหนดลักษณะสำคัญของหน่วยงานราชการไว้ว่า มีระเบียบปฏิบัติ (System of Rules) ซึ่งแบ่งลักษณะของระบบราชการไว้ว่าต้องมีระเบียบปฏิบัติ (System of Rule) คือในองค์กร ต้องมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้พนักงานในองค์กรที่ชัดเจนทั้งเกี่ยวกับพฤติกรรม และการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับหลักการจัดการองค์กรในทฤษฎีหลักหน้าที่การจัดการ 5 ประการ ของ Henri Fayol (1916) และ ไพศาล มะระพฤษ์วรรณ, สิทธิชัย ตันศรีสกุล, สุรัชย์ ตรีวรรณกิจ, และสิงห์ชัย บุญโยธิน (2539) เรื่องการจัดการ (Management) ซึ่งผู้จัดการมีหน้าที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม

แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดิน ที่มีต่อระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินพบว่า มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำสุด 3 ลำดับท้ายที่หน่วยงานเกี่ยวข้องควรต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาต่อไป ได้แก่

1. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยน โครงสร้างตามสถานการณ์
2. มีความสามารถในการพิจารณาและตัดสินใจในการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต
3. มีการมอบหมายงานและการตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ ที่เหมาะสมตามโครงสร้างที่กำหนด

สำหรับการมีความสามารถในการปรับเปลี่ยน โครงสร้างตามสถานการณ์และ การมอบหมายและการตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ ที่เหมาะสมตามโครงสร้างที่กำหนด เป็นกรณีระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดินสะท้อนถึง ด้านการจัด โครงสร้างองค์กร หากมองในระดับองค์กรแล้วย่อมแสดงถึงการจัด โครงสร้างองค์กร ที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจในภาวะวิกฤตและผู้บริหารไม่มีสมรรถนะที่เพียงพอ ในด้านการตัดสินใจตามโครงสร้างที่กำหนด เห็นควรที่ผู้บริหารในระดับนโยบายของรถไฟฟ้าใต้ดิน ควรทบทวนนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจและมีการปรับปรุง โครงสร้างภายในองค์กร ในการจัดการภาวะวิกฤต ทั้งช่วงก่อน ขณะเกิด และหลังเกิดภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน

แต่หากมองในมุมของพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของกลุ่ม ประชากรในการศึกษา ที่มีหน้าที่จัดการภาวะวิกฤต ตามหลักการบัญชาการเหตุการณ์แล้ว ผู้เผชิญเหตุการณ์คนแรกต้องกำหนด โครงสร้างองค์กรในเบื้องต้นเพื่อแก้ไขสถานการณ์พบว่า การที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่ำ ในด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ ที่เหมาะสม

ตามโครงสร้างที่กำหนด ตามลักษณะพื้นฐานของระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Basic Feature of ICS) ที่การจัดโครงสร้างองค์กรในภาวะวิกฤตควรเป็นแบบโมดูลาร์ (Modular) คือยืดหยุ่น ปรับลด – เพิ่ม ขนาดของโครงสร้างให้สอดคล้องกับภาวะวิกฤต ที่เกิดขึ้นในรถไฟ และผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามโครงสร้างการจัดการเหตุการณ์ ถือว่าเป็นความเสี่ยงขององค์กรในภาวะวิกฤต สมควรอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการระบบบัญชาการเหตุการณ์ของประเทศไทย พงศธร ศิริสาคร (2559) เรื่องลักษณะพื้นฐานของระบบบัญชาการเหตุการณ์ คือ โครงสร้างแบบโมดูลาร์ (Modular Organization) หมายถึง โครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ มีการขยายตัวจากบนลงล่าง (Top Down), การโอนการบังคับบัญชา (Transfer of Command) หมายถึงการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งอย่างเหมาะสม หากสถานการณ์วิกฤตเปลี่ยนแปลงไป และลำดับการบังคับบัญชาและเอกภาพในการบังคับบัญชา หมายถึงการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ การปฏิบัติงานของคนในองค์กร และกำหนดความชัดเจนในการรายงานผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับหลักการในแผน การจัดการเหตุการณ์แห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (National Incident Management System : NIMS (2017)) และแนวคิดและทฤษฎีหลักหน้าที่การจัดการ 5 ประการของ Henri Fayol (1916)

ส่วนการที่ต้องมีความสามารถในการพิจารณาและตัดสินใจในการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตนั้น เป็นเรื่องความคิดเห็นด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟได้ดิน สะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อสมรรถนะ การบริหารในการจัดการภาวะวิกฤต ในเรื่องความรู้ และทักษะ ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญเริ่มแรก ของการจัดการภาวะวิกฤตในระบบบัญชาการเหตุการณ์ ตามการกำหนดลักษณะพื้นที่ของระบบบัญชาการเหตุการณ์ ของประเทศไทย พงศธร ศิริสาคร (2559) ในภาวะวิกฤตต้องมีการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Incident Facilities) หมายถึงการกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตที่ต้องปลอดภัยและเพียงพอในการจัดการเหตุการณ์, สอดคล้องกับหลักการในแผน การจัดการเหตุการณ์แห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (National Incident Management System : NIMS (2017), แนวคิดและทฤษฎีหลักหน้าที่การจัดการ 5 ประการของ Henri Fayol (1916) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกร ขุนทองแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่าทักษะในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ประกอบด้วย ทักษะในการตัดสินใจและทักษะในการติดต่อสื่อสาร, งานวิจัย อัสริย์ สุวพิชญ์ (2556) ศึกษาการสื่อสารภาวะวิกฤตบริษัท ปตท. : กรณีน้ำรั่วที่อ่าวพร้าว จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การประเมินสถานการณ์ที่ผิดพลาด จะทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนแนวทางแก้ไขในเรื่องทั้ง 3 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการพัฒนาความรู้ (Attitude) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ในด้านการจัดการภาวะวิกฤตของผู้บริหาร ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพชัย ทิพยุทธ์ (2558) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการจัดการภัยพิบัติแห่งชาติของกระทรวงกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการจัดการภัยพิบัติมีความสัมพันธ์กับการจัดการภัยพิบัติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการภัยพิบัติแห่งชาติของกระทรวงกลาโหมในระดับสูง แสดงว่าการที่กองทัพดำเนินการ พัฒนากำลังพลให้มีความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีในการ

ปฏิบัติงานด้านการจัดการภัยพิบัติ สามารถส่งเสริมให้มีการจัดการภัยพิบัติของกระทรวงกลาโหมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ระบบการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดินมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ด้านการวางแผน ควรกำหนดมาตรการในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ กับผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เพียงพอ กำหนดมาตรการในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย บาดเจ็บในรถไฟฟ้า เช่น ผู้โดยสารเป็น โรคหอบหืด ลมชัก หรือการก่อเหตุจลาจลต่างๆ ตลอดจนพัฒนาความรู้ และทักษะพนักงานในเรื่องดังกล่าว

2. ด้านการจัดองค์กร ควรให้ความสำคัญการจัดการองค์กร ทั้งบุคลากร ทรัพยากรในภาวะวิกฤต และควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรให้เพียงพอ สำหรับการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน

3. ควรมีการฝึกซ้อมแผนการจัดการเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่องและตรวจเช็คเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ตามวงรอบอย่างสม่ำเสมอ

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานในรถไฟฟ้าใต้ดิน ควรให้ความสำคัญกับ สมรรถนะด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยน โครงสร้างตามสถานการณ์ เพราะถือเป็นทักษะที่จำเป็น เนื่องจากการจัดการภาวะวิกฤตในรถไฟฟ้าใต้ดิน ตามหลักการจัดการภาวะวิกฤตหรือเหตุฉุกเฉินในระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System) ผู้บัญชาการเหตุการณ์เบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุต้องสามารถกำหนด โครงสร้าง และหน้าที่ เพื่อจัดการ และทำการปรับเปลี่ยน โครงสร้าง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาระบบการจัดการภาวะวิกฤตให้ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบการจัดการภาวะวิกฤตทั้งหมด โดยเฉพาะในหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรืออาสาสมัคร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ.(2558). กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558.
- ชุติมา มหาสิริมงคล. (2559) . *บทเรียนที่ได้รับจากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อดิจิทัล กรณีศึกษา*
ตราสินค้า Korea King และการนำเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวความคิดทฤษฎีการใช้สื่อดิจิทัล เพื่อการ
จัดการภาวะวิกฤต. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาบริหารการสื่อสารการตลาด
ดิจิทัล. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพชัย ทิพยุทธ์. (2558). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการจัดการภัยพิบัติแห่งชาติของ กระทรวงกลาโหม :*
คู่มือบัณฑิตนิพนธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ชนกร ขุนทองแก้ว. (2555) . *การบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.*
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐปศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีดีเปรม ชัยกิจ. (2559). *การจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย*
โทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขาสหวิทยาการมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศธร ศิริสาคร. (2559). *ระบบบัญชาการเหตุการณ์กับการจัดการในภาวะฉุกเฉินของประเทศไทย. กรมป้องกัน*
และบรรเทาสาธารณภัย. กรุงเทพฯ : บอว์น พู๊ป พับลิชชิง.
- ไพศาล มะระพฤษ์วรรณ, สิทธิชัย ต้นศรีสกุล, สุรัชย์ ตรีวรณกิจ และสิงห์ชัย บุญโยธิน. (2539). *การจัดการ*
(Management). กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิลล์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ อิงค์.
- วรรณัฐ (กปิลกาญจน์) ราชดิเตชา. (2555). *การบริหารวิกฤตการณ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพมหานคร:*
โรงพิมพ์ตำรวจ.
- ศิริพงษ์ รักรใหม่, เขียวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, กาญจนา แชนนอน และ กรกช มนต์วิสุทศิริ กุล. (2560). *การจัดการ*
ภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี.11(1): 347-348.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. *โครงการศึกษาจัดทำแผนหลักด้านความ*
มั่นคงในภาคการขนส่ง ระยะที่ 1. พฤศจิกายน 2558.
- สุรชาติ บำรุงสุข. (2559). *การก่อการร้ายในเมือง. จุลสารความมั่นคงศึกษา ฉบับที่ 174 โครงการความมั่นคง*
ศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (หน้า 5-7). กรุงเทพฯ: บริษัท สแควร์ ปริ้นซ์ 93 จำกัด.
- Federal Emergency Management Agency. (2017). *National Incident Management System : NIMS,*
 from <https://www.fema.gov/national>
- Institute of Public Administration Institute for Economics & Peace. (2019). *Global Terrorism Index 2019:*
Measuring the Impact of Terrorism. Sydney:n.p.
- incident-management-system Scott Wilson. 2019. *Strategic Approach to Crisis Management and Counter*
Terrorism. Emergency Planning College. UK.