

MarketPlus

Vol.4 Issue 30 : November 2011

www.marketplus.in.th



- ชีวิต Go On บนเส้นทาง Food Biz. ด้วยพลัง "พล ตัณฑาสถียร"
- "IKEA" เปิดบ้านหลังแรกในไทย เร่งปรับแผนพร้อมรับมือ คู่จุกตุ้นน้ำท่วม
- "ลิบห์ เซ็นเตอร์ อีโคโน" ลิขสิทธิ์เฉพาะกิจ เพื่อชีวิตที่เป็นปกติสุข

ISSN 1906-3563



9 771906 356003

1 1 1 1 1 1

ราคา 80.-



ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ

นายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย

นักสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบบูรณาการ ด้วยประสบการณ์ 25 ปี สำหรับการบริหารงานสื่อสารระดับองค์กร จนถึงระดับชาติ กับผลงานวิชาการกว่า 300 ผลงาน เป็นที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์ / สอนหนังสือในระดับปริญญาโท-เอก ให้กับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ตำแหน่งมากมายทั้งด้านธุรกิจ สังคม และศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการเป็นกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ และนายกสมาคมประชาสัมพันธ์ไทย

"www.drphot.com"

ก้าวผ่านฝันร้าย...



ฟื้นฟูองค์กรไทยให้ยั่งยืน :

บทเรียนหลังเหตุการณ์มหาอุทกภัยของประเทศ

หลังจากสถานการณ์วิกฤตมหาอุทกภัยที่ผ่านมา ความรุนแรงได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งในกรุงเทพฯ และหลายจังหวัด ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สิน และมูลค่าทางธุรกิจมหาศาล ส่งผลเสียต่อเศรษฐกิจ สังคม จนกระทั่งถือเป็นปัญหามากมาย แม้ทุกวันนี้ก็ยังไม่มีผู้ใด สามารถรวบรวมมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และไม่อาจคาดเดาได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นอีก และจะมีแนวทางรับมือในรูปแบบใด...

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ ผู้ประกอบการจะอย่างไรต่อ และจะรับมือกับเหตุการณ์เหล่านี้ได้อย่างไรหากต้องเผชิญอีกในอนาคต

ในรอบระยะที่ผ่านมา ผมได้รับการติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งที่พบกันเป็นการส่วนตัว / Social Media / และในวงสนทนาแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้วยนานาปัญหา ตั้งแต่การแก้ไขกับเหตุการณ์ที่ผ่านมา และการรับมือต่อ ประเด็นจึงอยู่ที่ การแก้ไขปัญหาและผลกระทบ

ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า การวางแผนการรับมือธุรกิจ การสื่อสาร ซึ่งสร้างความเข้าใจกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้ององค์กร ตั้งแต่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้เช่า การชี้แจงขอแนวทางการช่วยเหลือจากภาครัฐ สถาบันการเงิน การปรับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจในระยะยาว รวมถึงการวางแผนรับมือหากเกิดภัยธรรมชาติร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นอีก

หลังมวลน้ำขนาดใหญ่ที่ถาโถมเกิดขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ ผลกระทบต่อองค์กรหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ภาครัฐ

ภาคเอกชน องค์กรขนาดเล็ก-ใหญ่ จนถึงผู้ประกอบการรายย่อย เป็นการฟื้นฟูขนานใหญ่ ตั้งแต่ระบบสาธารณูปโภค ถนน ไฟฟ้า ประปา ระบบการสื่อสาร ภาคการเกษตร อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ห้างสรรพสินค้า อสังหาริมทรัพย์ สินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจท่องเที่ยว องค์กรสื่อ สถานศึกษา โรงแรม อาหาร ธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานภาครัฐเอง ที่เผชิญความเสียหาย แม้ว่าหลายฝ่ายจะร่วมมือกันเยียวยา แต่ไม่อาจแก้ไขได้อย่างเพียงพอ

เหตุการณ์ที่ผ่านมาได้สะท้อนให้เห็นว่า การกำหนดแนวทางสำหรับการรับมือ กำหนดวิธีการจัดการองค์กร ในยามเมื่อต้องเผชิญภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์วิกฤตในประเทศ จึงเป็นบทเรียนที่สำคัญ สำหรับอนาคต



รอมฎอนและรัฐกิจ

ศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ องค์กรได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างลึกซึ้ง กฎหมาย ข้อจำกัด ข้อมูลคู่ค้า องค์กรภาครัฐ บุคคล-องค์กรที่สามารถช่วยเหลือ ระบบของการประกัน การรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ทั้งการรวบรวมข้อมูล การศึกษา อบรม และเรียนรู้ข้อมูลให้ครบถ้วน

เกาะติดสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

ติดตามสถานการณ์ทั้งที่ผ่านสื่อสารมวลชน หรือจากแหล่งข้อมูล ข่าวกรองต่างๆ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด สำนวญความเกี่ยวพันต่อเหตุการณ์ ติดตามความ

เคลื่อนไหวของทุกฝ่าย การตัดสินใจของภาครัฐ มาตรการที่เกี่ยวข้อง ผลที่เกิดขึ้น มุมมองจากบุคคลสำคัญ เพื่อนำมาสรุป วิเคราะห์ ทศนคติ การคาดการณ์ การกำหนดรูปแบบแนวทางการแก้ไข ทั้งแบบทันทีและแบบค่อยเป็นค่อยไป

การประเมินผลกระทบอยู่เสมอ

จากผลกระทบจำแนกออกเป็นได้สองกลุ่ม ก็คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งการประเมินระดับผลกระทบ องค์กรประกอบ ปัจจัยแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง พฤติกรรมของลูกค้า นโยบายรัฐบาล การตอบรับ ความเห็น การตัดสินใจ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยภายนอก

ขณะที่ผลกระทบภายใน ทั้งความสามารถในการสร้างรายได้และการทำกำไร ต้นทุนในส่วนต่างๆ พนักงาน เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน วิธีการผลิต วิธีการบริการ กระบวนการบริหาร การจัดการภายในหลังเหตุการณ์นั้นๆ การประเมินเริ่มจากการเรียงลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาถึงสิ่งที่จำเป็น การค้นหาสาเหตุหรืออุปสรรค

มีแผนรับมือและจัดการองค์กรในสถานการณ์ภัยพิบัติ

หลังจากที่แต่ละองค์กรได้ประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเผชิญกับผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นการไม่สามารถดำเนินการตามปกติ พนักงานเข้าทำงานไม่ได้ ลูกค้า

ไม่สะดวกที่จะไปทำธุรกรรม รวมถึงความเสียหายทั้งกับธุรกิจ ข้อมูล ทรัพย์สิน และพนักงาน

- **ด้านบริหาร** ผู้บริหารและพนักงานระดับหัวหน้างาน หากได้ผ่านการอบรมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติ จะทำให้ไม่ตระหนก ซึ่งถือว่ามีความได้เปรียบ สามารถหาแนวทางตัดสินใจ กำหนดทางเลือกที่เหมาะสม หรือการมีที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามประเภทธุรกิจ รวมถึงการรับมือกับการถูกเชื่อมโยงกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น

- **ด้านแผนงาน** มีการจัดทำแผนไว้ล่วงหน้า การซักซ้อมบทบาทหน้าที่ แม้ว่าอาจจะไม่ตรงทั้งหมดเสียทีเดียว แต่เหล่านี้คือการรับมือทั้งสิ้น ทั้งการจัดทำคู่มือ บอกรับบทบาทหน้าที่ เครือข่าย วิธีการแก้ไข รับมือตามภาวะนั้นๆ การจัดทำแผนที่มืทางเลือกหลายแนวทาง การวางกลยุทธ์ การประกันภัย การวางแผนหลัก แผนสำรอง แผนฉุกเฉิน

- **ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่** การเตรียมอุปกรณ์ ทั้งด้านสำนักงาน ด้านสนับสนุนระบบงาน คอมพิวเตอร์ การใช้ข้อมูลสำรอง การกำหนดพื้นที่ทดแทน การจัดทำป้าย การวางมาตรการและจัดอัตรา กำลังรักษาความปลอดภัย ระบบไฟฟ้าสำรอง การเตรียมพื้นที่สำหรับรับเหตุการณ์ เช่น ปฐมพยาบาล การกำหนดศูนย์บัญชาการ เบอร์ติดต่อ กล้องวงจรปิด ระบบการรักษาพื้นที่สำคัญ ทรัพย์สินมีค่า บุคคลสำคัญ อุปกรณ์สนับสนุนที่จำเป็น

- **ด้านระบบงาน** การวางระบบการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ขั้นตอนการทำงาน ผู้ตัดสินใจ ระบบการอนุมัติ ผู้ที่จะเป็นผู้ควบคุมระบบงาน หัวหน้าในแต่ละส่วนงานในยามที่ต้องการความรวดเร็ว แม่นยำ สามารถรับมือได้

- **ด้านพนักงาน** การจัดกระบวนการการทำงานของบุคลากร การเตรียมบุคคลทดแทนสำหรับผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานในระยะนั้น

- **ด้านการสื่อสารและสื่อความ** การให้ข้อมูลทั้งภายนอกและภายในเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โดยเพื่อให้เกิดความสูญเสียทั้งธุรกิจ และชื่อเสียงภาพลักษณ์น้อยที่สุด การสื่อสารที่เป็นทิศทางเดียวกันอย่างมีเอกภาพ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงกลุ่ม

- **ด้านปฏิบัติการ** การทำความเข้าใจเมื่อเกิดเหตุในทุกภาคส่วนขององค์กร ให้สามารถทำงานได้อย่างไม่สะดุด การซักซ้อม เพื่อความพร้อม

- **ด้านการแก้ไขและการกอบกู้สถานการณ์** โดยใช้หลักของการคลี่คลายให้เข้าสู่สภาวะปกติให้เร็วที่สุด การดำรงชื่อเสียงภาพลักษณ์ และธุรกิจ หากได้รับผลกระทบต้องได้รับการฟื้นฟูให้กลับมาอย่างรวดเร็ว ทั้งการฟื้นฟูจิตใจ การคลี่คลาย การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การแก้ไขตามผลกระทบที่ได้รับ

ในประสบการณ์นั้นมาเรียน

เมื่อองค์กรได้ผ่านสถานการณ์ของการเผชิญกับภัยพิบัติ สิ่งที่ต้องเจอก็คือความสูญเสีย แต่สิ่งที่ได้มากก็คือประสบการณ์ที่สามารถสร้างแบบจำลองสำหรับสร้างกระบวนการการแก้ไขปัญหาที่จริงจัง ด้วยการวิเคราะห์และประเมินเพื่อคลี่คลายหรือรับมือกับสถานการณ์ที่หากเกิดขึ้นในอนาคต





หวังว่าวิกฤตที่ผ่านมาจะทำให้เกิดบทเรียน ที่หลายองค์กรต้องกลับมาประเมิน ปรับปรุง ที่จะทำให้รับมือ โดยไม่ปล่อยให้ก้าวผ่านเรื่องราวโดยไม่ได้บทเรียนอะไรเลย แม้ว่าเราไม่อาจคาดการณ์อนาคตที่จะเกิดขึ้นได้ว่า เราอาจต้องเผชิญภัยพิบัติอะไรบ้างอีก แต่เหตุการณ์ที่ผ่านมาได้พิสูจน์แล้วว่า การเตรียมพร้อม และการตัดสินใจที่ถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์แบบมีสติ จะช่วยให้เราก้าวผ่านเรื่องราวได้โดยเกิดผลกระทบน้อยที่สุด และกลับมายืนอยู่ได้อย่างมั่นคง [W](#)

- วิเคราะห์องค์ประกอบ นับตั้งแต่ผลกระทบ สาเหตุ / พัฒนาการของสถานการณ์ สรุปต้นตอของปัญหา จำแนกอย่างเป็นขั้นตอน

- ทบทวนความเสี่ยง/ความเสียหายที่เกิดขึ้น ทบทวนว่าต้องพบกับผลกระทบอะไรบ้าง กำหนดแนวทางแก้ไขที่รอบด้าน สรุปข้อดี ข้อเสีย โดยเลือกดำเนินการจากความเสียหายที่รุนแรงและจำเป็นเร่งด่วนก่อน จากนั้นไปหาเบา

- กำหนดแนวทางแก้ไขในระยะสั้นและระยะยาว การแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะต้องดำเนินไปพร้อมกับการกำหนดแนวทางจัดการในระยะยาว ทั้งในด้านการประกอบการ การดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ เพื่อชดเชยรองรับหรือทดแทนสิ่งที่สูญเสียให้กลับมามั่นคงกว่าเดิม

