



มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

THAI INDUSTRIAL STANDARD

มอก. 22320 – 2554

**การจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนด
สำหรับการสั่งการและการควบคุม**

**EMERGENCY MANAGEMENT – REQUIREMENTS
FOR COMMAND AND CONTROL**

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.100.01

ISBN 978-616-231-281-6

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
การจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนด
สำหรับการสั่งการและการควบคุม

มอก. 22320 – 2554

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 129 ตอนพิเศษ 93 ง
วันที่ 13 มิถุนายน พุทธศักราช 2555

คณะกรรมการวิชาการคณะที่ 1042

มาตรฐานระบบการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของสังคม

ประธาน

นายชัยยง กฤตผลชัย

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กรรมการ

นางสาวเกลียวพันธ์ ลีละสร

สำนักข่าวกรองแห่งชาติ

พันตำรวจเอกเกรียงเดช จันทรวงศ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นายวัฒนา ธรรมศิริ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

นางธิดา จงก้องเกียรติ

พันตำรวจเอกเทวานุวัฒน์ อนิรุทธเทวา

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พันตำรวจโทสมเกียรติ นนทแก้ว

นางสาวพอใจ พุกกะคุปต์

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

นายสัมพันธ์ เป้นพัฒน

สมาคมโรงแรมไทย

นายศักรินทร์ ช่อไสว

นายจำรูญ ตั้งไพศาลกิจ

กระทรวงคมนาคม

นางสาวทัศนีย์ ศิลปบุตร

นายอดิชาติ สุรินทร์คำ

กรมทรัพยากรธรณี

นายสมโภชน์ แพงบุญผา

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

นางจกกลณี อยู่สบาย

กรมอุตุวิทย

นางสาวกรรวิ ลิทธิชีวภาค

นาวาอากาศเอกสมศักดิ์ ขาวสุวรรณ

ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

นายปิยวุฒิ ศรีชัยกุล

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

นายพัฒนดิฐ กุลไพจิตร

สมาคมวิทยุสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

นายเชาวลิต ศิลปทอง

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

นายสุรพล ไมยวงษ์

กระทรวงมหาดไทย

นายพรเทพ ศิริวนารังสรรค์

กระทรวงสาธารณสุข

นายโชคก วัชรธรรม พูลสวัสดิ์

มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

นายกฤษฎณ์ธรรม กสิกรรังสรรค์

มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง

นางลาวัลย์ โยธินสัมพันธ์

นายพิษณุ ภูมิเรืองวงศ์

นายประกอบ เพชรรัตน์

กรรมการและเลขานุการ

นายประสงค์ ประสงค์เพชร

นางสาวรุ่งศิริ ศิริพรมงคล

บริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด

สมาคมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ปัจจุบันมีอุบัติการณ์เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจ เช่น การโจมตีของผู้ก่อการร้าย การก่อความไม่สงบ การเดินขบวน และที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว ภัยน้ำท่วม ภัยแล้ง สึนามิ ซึ่งเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (incident response) เหล่านี้ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพ เพื่อการปกป้องชีวิต ลดผลกระทบ และความเสียหาย โดยการสั่งการและการควบคุมจะเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะมีการดำเนินการในแต่ละองค์กร และหากมีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กร และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ การสร้างความร่วมมือและการประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพย่อมมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานเกิดความต่อเนื่องและสามารถกลับฟื้นคืนสู่ภาวะปกติได้

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมการจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุมนี้ จัดทำ ขึ้นตามความร่วมมือด้านการกำหนดมาตรฐานระหว่างสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมกับสมาคม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และใช้ข้อมูลจากผู้ทำ ผู้ใช้ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมนี้ กำหนดขึ้นโดยรับมาตรฐาน ISO 22320 Societal security – Emergency management – Requirements for command and control มาใช้ในระดับเหมือนกันทุกประการ (identical) โดยใช้ ISO ฉบับภาษาอังกฤษเป็นหลัก

คณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้พิจารณามาตรฐานนี้แล้ว เห็นสมควรเสนอรัฐมนตรีประกาศตาม มาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511



ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม

ฉบับที่ 4392 (พ.ศ. 2555)

ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. 2511

เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

การจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมการจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม มาตรฐานเลขที่ มอก. 22320-2554 ไว้ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555

หม่อมราชวงศ์พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิวัตน์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

การจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนด

สำหรับการสั่งการและการควบคุม

0. บทนำ

ในหลายปีที่ผ่านมา ได้เกิดภัยพิบัติ การโจมตีของผู้ก่อการร้าย และอุบัติการณ์สำคัญอื่นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปกป้องชีวิต ลดผลกระทบ และความเสียหาย และเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อการจัดการบรรเทาสาธารณภัยยังคงดำเนินงานได้ในระดับพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมดังกล่าวรวมถึงการบริการด้านสุขภาพและการช่วยเหลือ การจัดหาอาหาร ไฟฟ้า และการจัดส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ถึงแม้ว่าในอดีตการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้มุ่งเน้นแค่ระดับประเทศ ภูมิภาค หรือภายในแต่ละองค์กร แต่ในปัจจุบันและในอนาคตพบว่ามีความจำเป็นต้องใช้แนวทางที่เป็นแบบหลายประเทศ และหลายองค์กรร่วมกัน อันเป็นผลให้เกิดความสับสนและการพึ่งพากันอย่างกว้างขวางระหว่างหน่วยงานและองค์กรภาครัฐ หน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ ภาคการพาณิชย์ และภาคอุตสาหกรรม

มาตรฐานนี้ช่วยให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีหน้าที่ตอบสนองต่ออุบัติการณ์ปรับปรุงความสามารถในการจัดการกับภาวะฉุกเฉินทุกรูปแบบ (เช่น ภาวะวิกฤต การหยุดชะงัก และภัยพิบัติ) หน้าที่ต่างๆ ในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จะถูกนำมาใช้ร่วมกันระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของภาคเอกชนและภาครัฐที่มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการแนะนำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ทราบถึงการเตรียมความพร้อมและการดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำเพื่อให้้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม การประสานงาน และความร่วมมือ สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้กระบวนการสั่งการเป็นผลสำเร็จและอำนวยความสะดวกในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังองค์กร หน่วยงาน และบุคคลอื่นๆ

ความช่วยเหลือระดับองค์กร ภูมิภาค หรือระหว่างประเทศในระหว่างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ต้องคาดการณ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของประชากรที่ได้รับผลกระทบและเป็นที่ยอมรับทางวัฒนธรรม ดังนั้น การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาและการดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น รวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการทางภูมิศาสตร์และขอบเขตองค์กรร่วมกัน

ข้อกำหนดด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและโครงสร้างการจัดการข้อมูลข่าวสาร จะช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถพัฒนาวิธีการทางเทคนิค ซึ่งจะเป็นการเตรียมการทำงานร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่จำเป็นระหว่างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์และการดำเนินการตามโปรแกรมการจัดการอย่างต่อเนื่อง สามารถดำเนินการได้โดยใช้มาตรฐาน ISO/PAS 22399

มาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้โดยลำพัง หรือนำไปใช้ร่วมกับมาตรฐานอื่นๆ ที่อยู่ในอนุกรมมาตรฐานที่จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการวิชาการของ ISO คณะที่ 223 (ISO/TC 223) การรักษาความปลอดภัยของสังคม

1. ขอบข่าย

มาตรฐานนี้ระบุข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมการ ขึ้นพื้นฐานในการสั่งการและการควบคุม การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ การประสานงานและความร่วมมือภายในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่ออุบัติการณ์ รวมถึงโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมของ องค์กร และขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การจัดการและ การสอบกลับได้ของข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการสำหรับการตอบสนองต่อ อุบัติการณ์ ซึ่งจะมีกระบวนการ ระบบการทำงาน การได้มาซึ่งข้อมูล และการจัดการเพื่อให้ดำเนินการได้อย่าง ทันทีที่ ตรงประเด็น และได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สิ่งเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนกระบวนการการสั่งการและ การควบคุม รวมถึงการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรที่มีส่วน เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการประสานงานและความร่วมมือระหว่างองค์กร

มาตรฐานนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมหรือตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ทั้งในระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรที่

- ก) รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการป้องกันอุบัติการณ์ และการเตรียมการฟื้นคืนสู่สภาพปกติ (resilience preparation)
- ข) เสนอข้อเสนอแนะและทิศทางในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์
- ค) กำหนดกฎข้อบังคับและแผนงานสำหรับการสั่งการและการควบคุม
- ง) ดำเนินการประสานงานและความร่วมมือในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์กับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ
- จ) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

- ณ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร และรูปแบบการทำงานร่วมกันของข้อมูล
- ข) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์
- ช) รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับสาธารณะ

2. เอกสารอ้างอิง

ISO 22300, Societal security – Vocabulary

ในขณะที่จัดทำมาตรฐานนี้ เอกสารอ้างอิงฉบับข้างต้นยังมีผลใช้ได้อยู่ แต่อาจมีการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานในภายหน้า จึงให้ใช้เอกสารฉบับล่าสุดในการอ้างอิง

3. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานนี้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 22300 และบทนิยามต่อไปนี้

3.1 การสั่งการและการควบคุม (command and control)

กิจกรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมายในการตัดสินใจ การประเมินสถานการณ์ การวางแผน การดำเนินการตัดสินใจ และการควบคุมผลกระทบจากการดำเนินการต่ออุบัติการณ์

หมายเหตุ กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง

3.2 ระบบการสั่งการและการควบคุม (command and control system)

ระบบที่สนับสนุนให้การจัดการภาวะฉุกเฉินเกิดประสิทธิผลจากสินทรัพย์ที่มีอยู่ทั้งหมด สำหรับกระบวนการในการเตรียมการการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ การสร้างความต่อเนื่อง และ/หรือการฟื้นฟู

3.3 ความร่วมมือ (cooperation)

กระบวนการของการทำงานหรือการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์และการสร้างคุณค่าที่มีร่วมกันตามที่ได้ตกลงกันได้

หมายเหตุ องค์กรต่างๆ ตกลงกันโดยการทำสัญญา หรือโดยการเตรียมการอื่นๆ เพื่อให้การสนับสนุนทรัพยากรของตนในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระตามโครงสร้างลำดับการสั่งการภายใน

3.4 การประสานงาน (coordination)

วิถีทางสำหรับองค์กรที่แตกต่างกัน (ภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน) หรือเป็นส่วนต่างๆ ขององค์กรเดียวกันที่ทำงาน หรือดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน

หมายเหตุ 1 การประสานงานเป็นการบูรณาการกิจกรรมในการตอบสนองของแต่ละองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (รวมถึง องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน และรัฐบาล) เพื่อให้เกิดการผนึกกำลัง (synergy) จนถึงระดับที่สามารถตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็น การประสานกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านทาง การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอย่างโปร่งใส โดยคำนึงถึงกิจกรรมในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ของแต่ละองค์กร

หมายเหตุ 2 ทุกองค์กรล้วนมีส่วนร่วมในกระบวนการเพื่อให้เกิดความเห็นชอบในการกำหนด วัตถุประสงค์ของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ร่วมกันและยอมรับการดำเนินการตามกลยุทธ์ ต่างๆ ที่มาจากกระบวนการตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกันนี้

3.5 การจัดการภาวะฉุกเฉิน (emergency management)

แนวคิดโดยรวมในการป้องกันและการจัดการต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

หมายเหตุ โดยทั่วไป การจัดการภาวะฉุกเฉินใช้แนวคิดการบริหารความเสี่ยงในการป้องกัน การเตรียม ความพร้อม การตอบสนอง และการฟื้นฟู ทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังเหตุการณ์ที่อาจ ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงและ/หรือการหยุดชะงัก

3.6 การบัญชาการอุบัติการณ์ (incident command)

ส่วนหนึ่งของโครงสร้างในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่ได้กำหนดขึ้น

หมายเหตุ การบัญชาการอุบัติการณ์เป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างการสั่งการที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างการจัดการต่ออุบัติการณ์

3.7 การเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ (incident preparedness)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

3.8 การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (incident response)

การกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อระงับสาเหตุของอันตรายที่ใกล้จะเกิดขึ้น และ/หรือ การบรรเทาผลกระทบที่ตามมา ของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความไม่มั่นคงหรือการหยุดชะงัก และการฟื้นฟูเพื่อให้กลับสู่สถานการณ์ปกติ

หมายเหตุ การตอบสนองต่ออุบัติการณ์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉิน

3.9 ข้อมูลข่าวสาร (information)

ข้อมูลที่น่าไปผ่านกระบวนการ ได้รับการจัดการ และนำไปหาความสัมพันธ์เพื่อทำให้เกิดความหมาย

3.10 ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (operational information)

ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจากการรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

3.11 องค์กร (organization)

กลุ่มคนและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการเตรียมการเกี่ยวกับความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ต่อกัน

ตัวอย่าง เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด สถาบัน มูลนิธิ ความร่วมมือ สมาคม นิติบุคคล ผู้ประกอบการ หรือ ส่วนหนึ่ง หรือ สิ่งต่างๆ เหล่านี้รวมกัน

หมายเหตุ 1 การเตรียมการมักเป็นการจัดเรียงตามลำดับ

หมายเหตุ 2 องค์กรสามารถเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน

หมายเหตุ 3 บทนิยามนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ คำว่า “องค์กร” ในมาตรฐาน ISO/IEC Guide 2 ให้บทนิยามที่แตกต่างออกไป

[ISO 9000:2005, บทนิยามข้อ 3.3.1]

หมายเหตุ 4 องค์กรสามารถเป็นได้ทั้งกลุ่มแบบถาวรหรือจัดตั้งเป็นคณะทำงานเฉพาะกิจขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้ระบุไว้

4. ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม

4.1 ทั่วไป

โดยทั่วไป การสั่งการและการควบคุม ประกอบด้วยภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ก) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ และปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ข) การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิสัมพันธ์
- ค) การกำหนดกฎระเบียบ ข้อจำกัดและกำหนดการ
- ง) มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมายและป้องกันการละเมิด
- จ) การติดตาม การประเมิน และการรายงานสถานการณ์และความก้าวหน้า
- ฉ) การบันทึกผลการตัดสินใจและสมมติฐาน
- ช) การจัดการทรัพยากร

- ซ) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- ฅ) การตัดสินใจเพื่อสั่งการและการสั่งการ
- ญ) การติดตามผลการตัดสินใจการสั่งการ

ในกรณีที่มีหลายองค์กรหรือหลายหน่วยงานในองค์กรเดียวกันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ร่วมกัน

- การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจโดยรวมควรได้รับฉันทามติจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- โครงสร้างและกระบวนการควรอนุมัติให้บุคลากรระดับต้นสามารถตัดสินใจด้านปฏิบัติการได้ รวมทั้งการประสานงานและการสนับสนุนที่จะได้รับจากบุคลากรระดับสูงด้วย
- อำนาจหน้าที่และทรัพยากรต้องเหมาะสมกับพันธกิจ
- องค์กรต้องสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและการดำเนินการตามมาตรการการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

4.2 ระบบการสั่งการและการควบคุม

4.2.1 ทั่วไป

วัตถุประสงค์ของระบบการสั่งการและการควบคุมเป็นการช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอิสระ รวมถึงการเข้าร่วมขององค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนมาตรการทั้งหมดในการปกป้องชีวิตและจำกัดผลกระทบที่เป็นอันตราย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ องค์กรต้องนำระบบการสั่งการและการควบคุมที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎข้อบังคับ รวมถึงข้อกำหนดของมาตรฐานนี้ไปดำเนินการ พร้อมกับการสร้างระบบการสั่งการและการควบคุม องค์กรต้องพิจารณาสายการสั่งการที่รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรอื่นๆ รวมทั้งผู้ที่มิบทบาทหน้าที่ (actor) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (เช่น การแต่งตั้งผู้บัญชาการเหตุการณ์ (incident commander)) เกี่ยวกับ

- ก) ความเข้าใจที่ตรงกันต่อเป้าหมายของพันธกิจ
 - ข) ภาพรวมของการดำเนินการร่วมกัน
 - ค) ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในสายการบังคับบัญชา
 - ง) การแต่งตั้งบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบในการเป็นผู้นำ
- ประเด็นทั้งหมดข้างต้น ต้องนำมาพิจารณาระหว่างการวางแผนและการฝึกซ้อม

ระบบการสั่งการและการควบคุม ต้อง

- สามารถดำเนินการได้สำหรับประเภทของอุปกรณ์และองค์กรที่เกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน
- สามารถปรับใช้ได้กับอุปกรณ์ทุกประเภท
- สามารถบูรณาการระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่ออุปกรณ์ที่แตกต่างกัน
- สามารถปรับเปลี่ยนตามอุปกรณ์ที่เปลี่ยนไปและผลลัพธ์ของการตอบสนองต่ออุปกรณ์

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ระบบการสั่งการและการควบคุมต้องประกอบด้วย

- โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม
- กระบวนการการสั่งการและการควบคุม
- ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการสำหรับโครงสร้างการสั่งการและกระบวนการ

โครงสร้างขององค์กรและกระบวนการของระบบการสั่งการและการควบคุมต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ จำนวนของบุคลากร บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการสั่งการและการควบคุมในแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของอุปกรณ์

4.2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่หนึ่งภายในองค์กร เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์ ต้องระบุไว้ให้มีความรับผิดชอบโดยรวมทั้งหมดสำหรับการสั่งการและการควบคุมภายในองค์กร บทบาทหน้าที่นี้ต้องมีความรับผิดชอบดังนี้

- การริเริ่ม การประสานงาน และความรับผิดชอบสำหรับมาตรการทั้งหมดของการตอบสนองต่ออุปกรณ์
- การจัดตั้งองค์กร
- การพิจารณากระบวนการในการเริ่มดำเนินการ การขยาย และการยุติ
- การชี้แจงและการเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับอื่นๆ

การจัดโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมต้องระบุถึงวิธีการที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถมอบอำนาจการสั่งการได้

4.2.3 โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

โครงสร้างการสั่งการและการควบคุมแบ่งเป็นหลายระดับ (เช่น ระดับยุทธวิธี (tactical) ระดับปฏิบัติการ (operational) ระดับกลยุทธ์ (strategic) และระดับตัดสินใจ (normative)) ในขณะที่ประเภทของการตัดสินใจจะแตกต่างกันภายใต้ช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในตารางที่ ก.1

4.2.4 ระดับของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

เพื่อให้เป็นไปตามโครงสร้างการสั่งการในระดับกลยุทธ์และยุทธวิธีที่กำหนดไว้ องค์กรต้องแบ่งระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ เพื่อให้มีการดำเนินการสั่งการและการควบคุมในระดับที่เหมาะสมอย่างรวดเร็วเท่าที่จะสามารถปฏิบัติได้ ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในตารางที่ ก.2

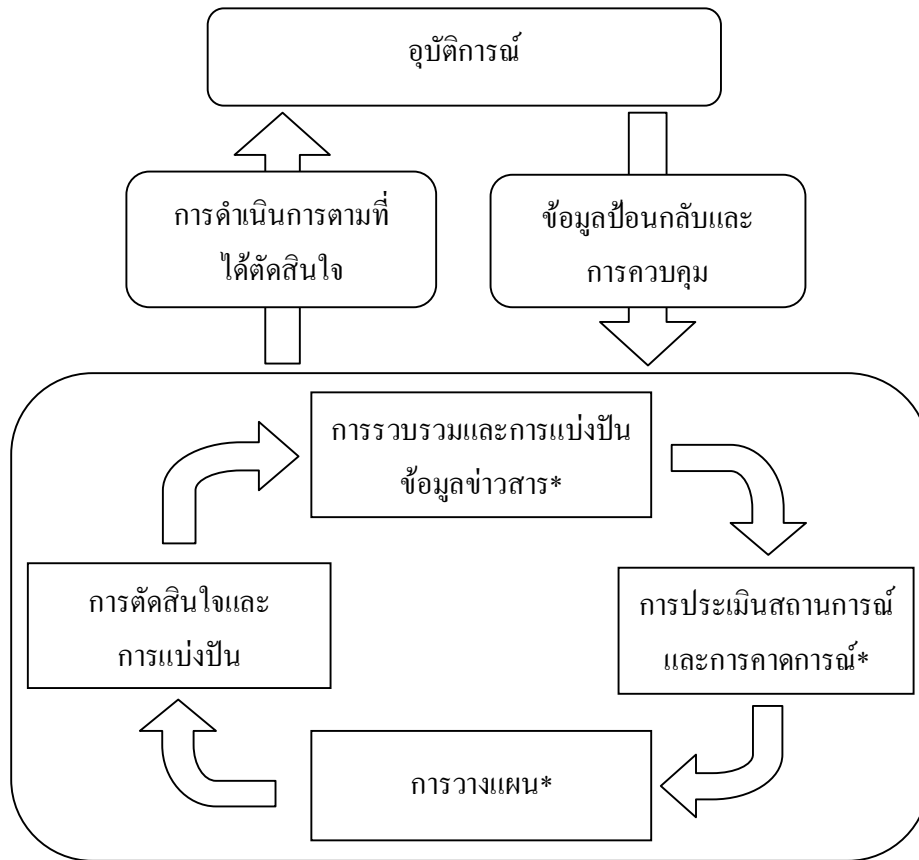
4.2.5 กระบวนการการสั่งการและการควบคุม

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการการสั่งการและการควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและรวมถึงกิจกรรมดังต่อไปนี้

- การสังเกตการณ์
- การรวบรวม การประมวลผล และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
- การประเมินสถานการณ์ รวมทั้งการคาดการณ์
- การวางแผน
- การตัดสินใจและการสื่อสารผลของการตัดสินใจ
- การดำเนินการตามที่ได้ตัดสินใจ
- การรวบรวมข้อมูลป้อนกลับและมาตรการการควบคุม

กระบวนการการสั่งการและการควบคุมต้องไม่จำกัดแค่เฉพาะการสั่งการของผู้บัญชาการเหตุการณ์เท่านั้น แต่ต้องรวมถึงทุกคนที่เกี่ยวข้องกับทีมสั่งการ (incident command team) ในทุกๆ ระดับของความรับผิดชอบด้วย

ตัวอย่างของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุบัติการณ์ที่มีระดับการสั่งการระดับเดียว ดังที่ให้ไว้ในรูปที่ 1



* มีข้อจำกัดในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ภายนอกองค์กร

รูปที่ 1 ตัวอย่างของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมในองค์กรที่มีระดับการสั่งการระดับเดียว และมีข้อจำกัดในการประสานงาน

หมายเหตุ หลักการของการสั่งการและการควบคุม การประสานงานและความร่วมมือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างการสั่งการระดับเดียวหรือหลายระดับ ในกรณีของโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมหลายระดับ หลักการของการประสานงานและความร่วมมือจะมีความเกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ภายในกระบวนการการสั่งการและการควบคุม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบหลักควรมีความเหมาะสมกับขนาดของปฏิบัติการ และอย่างน้อยควรรวมถึงหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ก) บุคลากร การบริหาร และการเงิน
- ข) ความตระหนักและการคาดการณ์ต่อสถานการณ์
- ค) การปฏิบัติการ (การวางแผน การตัดสินใจ การจัดบันทึก และการดำเนินการ)
- ง) โลจิสติกส์ (logistics)

- จ) สื่อและสิ่งพิมพ์
- ฉ) การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลข่าวสาร
- ช) การติดต่อประสานงาน (เช่น ระหว่างองค์กรตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกับหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ (NGOs))
- ซ) การเตือนภัยและการติดต่อ (เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ)
- ฌ) ความปลอดภัย (เช่น สุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรในที่เกิดเหตุ)

4.2.6 การตัดสินใจ

การตัดสินใจควรมีความชัดเจนและโปร่งใสเท่าที่จะสามารถทำได้ การตัดสินใจควรมีการสื่อสารภายในองค์กรและสื่อสารไปยังองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไปสู่สาธารณะตามความเหมาะสม

4.2.7 ทรัพยากรสำหรับการสั่งการและการควบคุม

องค์กรต้องกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจและการใช้อุปกรณ์ รวมทั้งกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรเหล่านั้นมีความเพียงพอและใช้งานได้ตามที่ต้องการ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการตั้งศูนย์ควบคุม (control center)

ศูนย์บัญชาการ (command post) ที่ซึ่งใช้ในการสั่งการและการควบคุมอาจเป็นได้ทั้งแบบเคลื่อนที่ (mobile) หรือแบบอยู่กับที่ (stationary) และอาจตั้งศูนย์บัญชาการย่อย (subcommand posts) ทั้งในหรือนอกพื้นที่ตามความเหมาะสม

4.3 ปัจจัยด้านบุคลากร

การพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่องค์กรสามารถดำเนินการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจ โดยปราศจากความล้มเหลวอันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร กิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ต้องดำเนินการในลักษณะตามกรอบธรรมเนียมการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับและมีความเหมาะสมกับความต้องการของประชากรที่ได้รับผลกระทบ

องค์กรต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านบุคลากร และต้องดำเนินการต่อไปนี้อย่างเหมาะสม เช่น

- การกระจายปริมาณของงาน
- สุขภาพและความปลอดภัย
- การสลับปรับเปลี่ยนบุคลากร
- การออกแบบการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากร เครื่องจักร และระบบ (human-machine-system interfaces)

ในการกำหนดและออกแบบโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม กระบวนการ และอุปกรณ์ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการใช้ในหลายหน่วยงาน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ) ต้องพิจารณาถึงข้อแตกต่างของผู้ใช้งาน เช่น ระดับความสามารถ ภูมิหลังด้านวัฒนธรรม ระเบียบวิธีปฏิบัติ (protocol) และภาษา

ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องต้องสามารถลงไว้ซึ่งความเข้าใจต่อภาพรวมของโครงสร้าง การดำเนินการว่าตนเองมีความเหมาะสมในตำแหน่งใด และต้องมีความสามารถที่เหมาะสมต่อการจัดการสินทรัพย์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเองโดยการฝึกอบรมและการฝึกซ้อม

ในการออกแบบการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรกับระบบ (human-system interfaces) ในเบื้องต้นต้องมีการพิจารณาถึงความต้องการเกี่ยวกับความสามารถ คุณลักษณะต่างๆ ข้อจำกัด ทักษะ และหน้าที่ของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ด้วย หากระบบอิเล็กทรอนิกส์และ/หรือระบบเครื่องจักรกล (electronic and/or machine systems) เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม บุคลากรระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องควรเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่สูงสุดระหว่างบุคลากร เครื่องจักรและระบบนั้นจนกว่าจะมีข้อห้ามเป็นอย่างอื่น

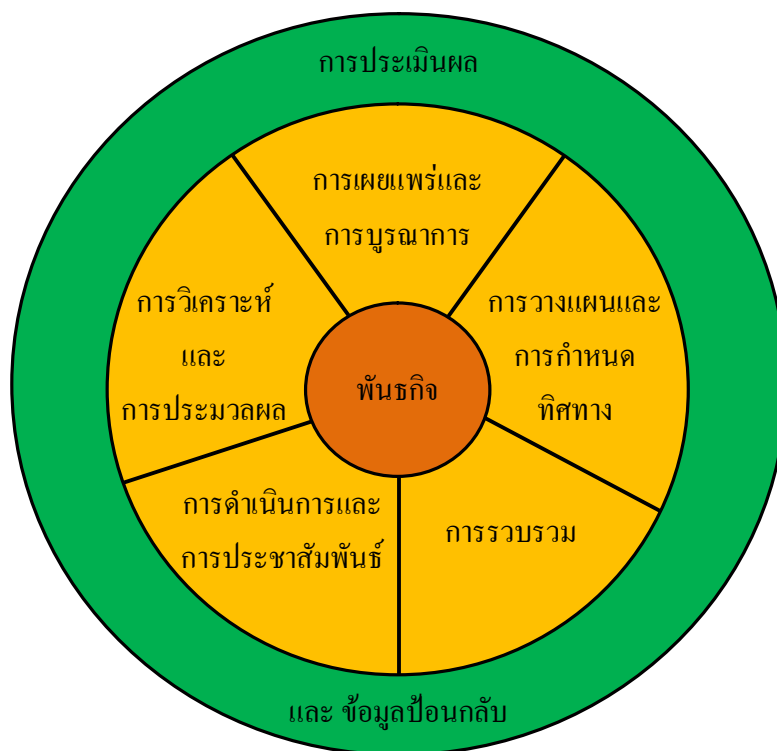
มาตรการที่เหมาะสมต้องถูกนำมาใช้จัดการกับความเครียดด้านจิตวิญญาณ (spiritual) อารมณ์ และทางจิตของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่จากการดำเนินงาน

5. ข้อกำหนดสำหรับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.1 ทั่วไป

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเป็นสิ่งที่จำเป็นในระหว่างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์เพื่อให้กิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างความตระหนักเกี่ยวกับสถานการณ์ การจัดการทรัพยากร และการควบคุมกิจกรรมต่างๆ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเป็นผลจากกระบวนการในการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร (ดังรูปที่ 2) ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติการณ์ สถานที่เกิดอุบัติการณ์ และกิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการสามารถจัดทำขึ้นโดยมีความเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง (dynamically) ในระหว่างการเกิดอุบัติการณ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความคงที่ (static) ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ เช่น อาคาร โครงสร้างพื้นฐาน ประชากร

หมายเหตุ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินสถานการณ์และช่วยสนับสนุนการประสบความสำเร็จตามพันธกิจ การจัดทำ การบูรณาการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (อธิบายในข้อ 4.2) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสั่งการและการควบคุม



รูปที่ 2 กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.2 กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.2.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสำหรับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ รวมถึงกิจกรรมดังต่อไปนี้

- ก) การวางแผนและการกำหนดทิศทาง
- ข) การรวบรวม
- ค) การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์
- ง) การวิเคราะห์และการประมวลผล
- จ) การเผยแพร่และการบูรณาการ
- ฉ) การประเมินผลและข้อมูลป้อนกลับ

หมายเหตุ กิจกรรมเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้พร้อมกัน

5.2.2 การวางแผนและการกำหนดทิศทาง

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องได้รับการวางแผนและจัดเตรียมให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ การสั่งการและการควบคุม (ดูข้อ 4.2.5)

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- ก) การกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจในการปฏิบัติการตอบสนองต่ออุบัติการณ์
- ข) เกณฑ์ข้อกำหนดของคำถามหลักเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- ค) การวางแผนเพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสารพร้อมแนวทางสำหรับวิธีการรวบรวมและผลลัพธ์
- ง) การวางแผนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร การนำไปใช้งาน สิทธิการเข้าถึง และข้อจำกัด (เช่น การออกแบบฐานข้อมูล รูปแบบข้อมูล และวิธีการสื่อสาร)
- จ) การชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ฉ) การชี้แจงข้อจำกัดด้านเวลาสำหรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ
- ช) การพิจารณาข้อกำหนดของการเผยแพร่และบันทึกข้อตกลง (ทั้งที่เป็นและไม่เป็นทางด้านเทคนิค)
- ซ) การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลสำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ
- ฌ) การวางแผนและการจัดการเพื่อการดำเนินการกับอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร

5.2.3 การรวบรวม

การรวบรวม รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ เช่น การกำหนดทิศทาง การจัดลำดับการทำงาน และการควบคุมแหล่งข้อมูลข่าวสารเฉพาะ

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- ก) การระบุแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้
- ข) การได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร
- ค) การบันทึกและการลงทะเบียนข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ รวมถึงการระบุแหล่งข้อมูลข่าวสารและเวลา

5.2.4 การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์

ระหว่างดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ต้องถูกแปลงเปลี่ยนไปอยู่ในรูปแบบที่พร้อมใช้งานตามความต้องการของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในทุกระดับ และบุคคลอื่นที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสาร

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- ก) การปรับข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปเผยแพร่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ข) ประเมินข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น (การจัดอันดับความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแหล่งข้อมูลข่าวสาร) ดังตัวอย่างได้ให้ไว้ในตารางที่ ก.3
- ค) การกำจัดข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีประโยชน์ ไม่เกี่ยวข้อง หรือที่ไม่ถูกต้อง
- ง) การบ่งชี้ถึงระดับขั้นของการเผยแพร่ (รวมทั้งการจัดระดับขั้น)
- จ) การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ดังตัวอย่างได้ให้ไว้ในตารางที่ ก.4

5.2.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล

ในระหว่างการวิเคราะห์และการประมวลผล ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ซึ่งได้มีการดำเนินการแล้วทั้งหมดจะได้รับการบูรณาการ การประเมิน การวิเคราะห์ และการแปลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ ผลลัพธ์ที่ได้ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้บัญชาการเหตุการณ์เป็นอันดับแรก หรือตามที่ได้ร้องขอข้อมูลข่าวสาร

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- ก) การทบทวนข้อมูลข่าวสาร
- ข) การจัดลำดับความสำคัญและการจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสาร
- ค) การเปรียบเทียบ การประกอบ และการเรียบเรียงข้อมูลข่าวสาร
- ง) การชี้บ่งความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยง
- จ) การลงความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะได้รับและการพิจารณาถึงแนวโน้ม
- ฉ) การจัดทำหัวข้อ ข้อเสนอแนะ รายงาน และผลลัพธ์ของการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ

5.2.6 การเผยแพร่และการบูรณาการ

ในระหว่างการเผยแพร่และการบูรณาการ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องถูกส่งมอบตามหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสาร และถูกนำไปใช้โดยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ใช้งานอื่นๆ การเผยแพร่โดยการใช้วิธีการต่างๆ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้

ความหมาย และความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดที่มีอยู่

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- การเผยแพร่ที่เป็นไปตามข้อกำหนดในการเผยแพร่ที่ระบุไว้ (ทั้งที่เป็นและ/หรือที่ไม่เป็นทางด้านเทคนิค) ซึ่งระเบียบปฏิบัติควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการทั้งหมดต้องสามารถเข้าถึงได้
- การบูรณาการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการให้เข้าไปอยู่ในภาพรวมของการดำเนินการของผู้ใช้

5.2.7 การประเมินผลและข้อมูลป้อนกลับ

ระหว่างการประเมินผลและข้อมูลป้อนกลับ องค์กรต้องประเมินสถานการณ์ในทุกๆ ระดับสำหรับกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการว่าทำได้ดีเพียงใด ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการประเมินผลเหล่านี้ รวมทั้งผลจากข้อมูลป้อนกลับต่างๆ ดังนั้นองค์กรควรปฏิบัติการแก้ไข (corrective action) ตามความจำเป็นเพื่อการปรับปรุงกระบวนการ

5.3 เกณฑ์สำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

องค์กรต้องมั่นใจว่าในกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้มีการพิจารณาถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

- คุณภาพ (quality)
- มุมมอง (perspective)
- ความพร้อมเพรียงกัน (synchronization)
- ความซื่อสัตย์ (integrity)
- การประสานงานและความร่วมมือ (coordination and cooperation)
- การจัดลำดับความสำคัญ (prioritization)
- การพยากรณ์ (prediction)
- ความรวดเร็ว (agility)
- การร่วมมือ (collaboration)
- การหล่อหลอม (fusion)

หมายเหตุ คู่มืออธิบายข้อกำหนดนี้ตั้งภาคผนวก ข

6. ข้อกำหนดสำหรับความร่วมมือและการประสานงาน

6.1 ทั่วไป

เพื่อให้การตอบสนองต่ออุบัติการณ์บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของผลประโยชน์ และการสร้างความคุ้มค่าร่วมกัน จึงมีความต้องการให้ต้องจัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ตามความเหมาะสม ความร่วมมือนี้ควรอยู่บนพื้นฐานจากการชี้แจงความเสี่ยงและผลที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการจำลองสถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร

ตัวอย่าง ความร่วมมือที่จำเป็นระหว่าง

- รัฐ สหพันธรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะมีความร่วมมือกันในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติขนาดใหญ่
- รัฐบาลในระดับต่างๆ กับหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมทรัพยากรในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (เช่น ข้อตกลงกับสถานีวิจัยในการออกอากาศเพื่อการเตือนภัย และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อตกลงทั่วไปกับหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ)
- รัฐบาลกับภาคอุตสาหกรรมเอกชนสำหรับกิจกรรมสนับสนุนการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (เช่น อาหาร ที่หลบภัย การบริการด้านสุขภาพ การขนส่ง การสื่อสาร)
- รัฐบาลกับภาคอุตสาหกรรมเอกชนในการจัดเตรียมเพื่อการฟื้นคืนสู่สภาพปกติจากภัยพิบัติในระดับที่ต้องการ ซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย (เช่น การส่งมอบเวชภัณฑ์ วัคซีน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน การแจกจ่ายน้ำดื่ม)
- ภายในภาคอุตสาหกรรมเอกชน ในการจัดเตรียมความช่วยเหลือกันและกันเพื่อให้มั่นใจว่ามีการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

6.2 ความร่วมมือ

องค์กรต้อง

- ประเมินความจำเป็นสำหรับความร่วมมือกับองค์กร ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อเตรียมการในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือบนพื้นฐานของการตรวจประเมิน (assessment)
- ทำให้เกิดการบูรณาการกับหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือ (cooperation partners) เข้าไปอยู่ในกระบวนการการสั่งการและการควบคุมโดยมีการแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม

- ทดสอบ ประเมิน และปรับปรุงแก้ไขข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยองค์กร

6.3 การประสานงาน

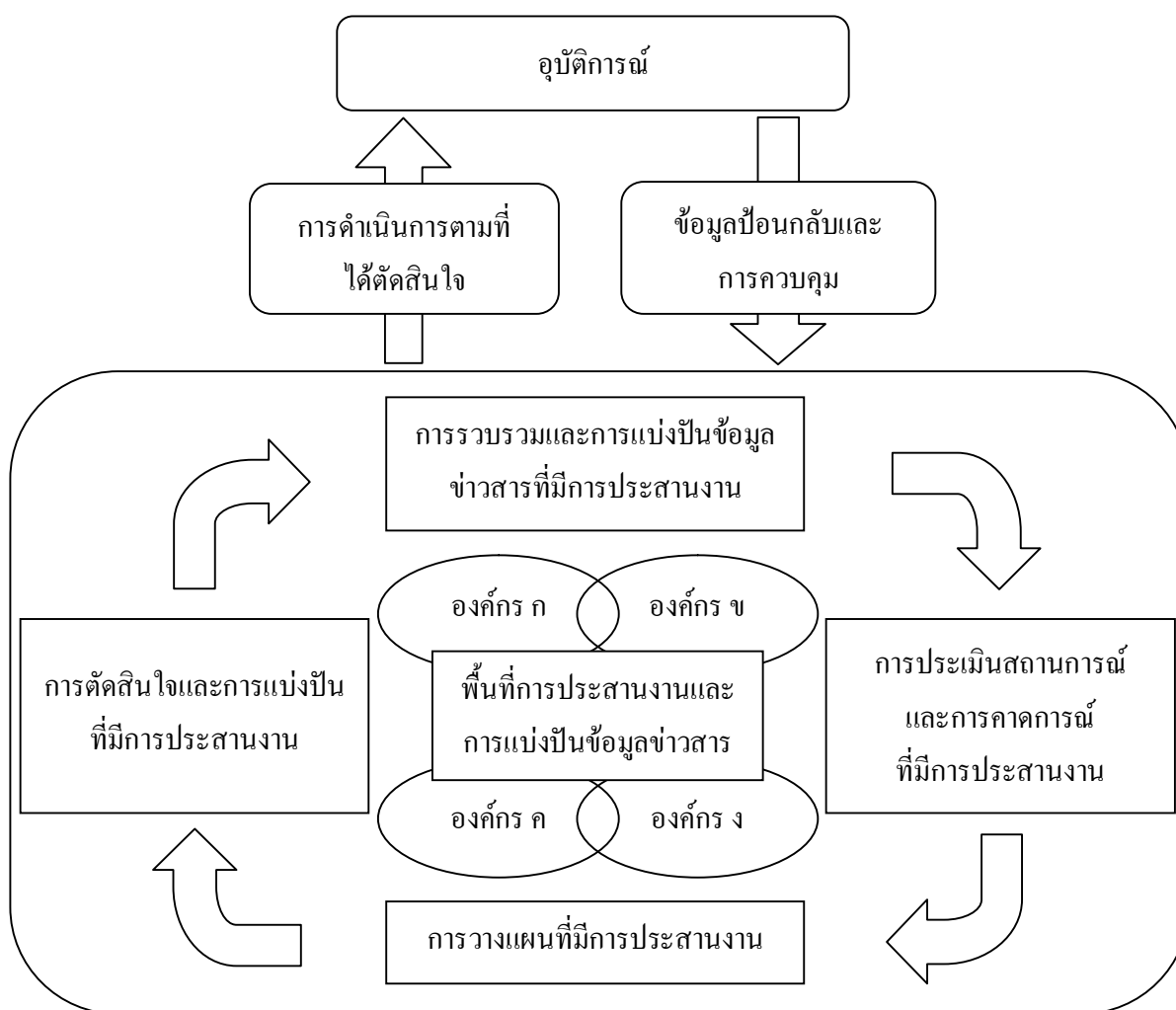
6.3.1 ทั่วไป

องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการประสานงานกับผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดการประสานงานที่สำคัญและที่จำเป็นให้เป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ การประสานงานนี้ควรอยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ได้ชี้บ่งไว้ และผลที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อมีการจำลองสถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร การประสานงานควรส่งผลให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติการณ์เป็นไปอย่างมีมนุษยธรรม เป็นกลาง และอย่างเท่าเทียมกัน องค์กรต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีบทบาทหน้าที่และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

- แบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
- ส่งเสริมกระบวนการในการวางแผนและการตัดสินใจ
- ดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการภาวะฉุกเฉิน
- กระทำกระบวนการนั้นซ้ำเท่าที่จำเป็น

องค์กรต้องแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม

รูปที่ 3 แสดงถึงกระบวนการการสั่งการและการควบคุมที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการประสานงาน



รูปที่ 3 แผนผังแสดงวงจรของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ เพื่อเพิ่มความสัมพันธของการประสานงาน

6.3.2 กระบวนการประสานงาน

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการการสั่งการและการควบคุมในกรณีที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ เพื่อให้บรรลุผลของการประสานงานที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้กับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการนี้ต้องให้ความเคารพต่อข้อตกลงด้านความร่วมมือที่มีอยู่

องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องประเมินและมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เพื่อช่วยให้องค์กรอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบกับองค์กรเหล่านั้น ทุกองค์กรต้องแจ้งให้องค์กรอื่นๆ ทราบถึงการตัดสินใจที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรเหล่านั้น

กระบวนการการสั่งการและการควบคุมกรณีที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ ต้องรวมถึง

ก) การประสานงานในพื้นที่เบื้องต้น

ชุดปฏิบัติการตอบโต้ชุดแรกที่เข้าไปในพื้นที่ต้องดำเนินการประสานงานในพื้นที่เบื้องต้นก่อนบนพื้นฐานของความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรที่มีอยู่ การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ในช่วงแรก มีความสำคัญเพื่อการช่วยชีวิต ปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันประชาชนจากการเผชิญหน้ากับอันตรายอื่นเพิ่มเติม หลังจากนั้นการประสานงานในพื้นที่เบื้องต้นนี้ต้องถูกแทนที่โดยการประสานงานที่ได้รับการวางแผนและมีความยั่งยืนซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากการสั่งการและการควบคุม

ข) การมีส่วนร่วม

ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องในการประสานงานต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการ กลยุทธ์ และแผนงานซึ่งจะมีผลกระทบต่อองค์กรเหล่านั้น ผู้ประสานงานต้องแสดงออกถึงการรักษาความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ที่มีบทบาทหน้าที่อื่นๆ

ค) ความเสมอภาค

การประสานงานต้องมั่นใจว่ามีความเสมอภาคในการปฏิบัติการ และต้องให้ความเคารพต่อความสามารถและความเท่าเทียมกันของโอกาสของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

6.3.3 วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

องค์กรต้องมั่นใจและจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุต่อการประสานงานในทุกระดับของการปฏิบัติการเกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

องค์กรต้องประเมินวัตถุประสงค์ของการประสานงานต่อไปนี้อย่างให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และต้องประเมินถึงการนำไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับ

ก) การจัดโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

ข) การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานในการตัดสินใจที่ใช้ร่วมกันและมีความโปร่งใส

ค) การดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความตระหนักต่อสถานการณ์

ง) การดำเนินการเกี่ยวกับแผนการไหลของการสื่อสารและแนวทางของการสื่อสาร

จ) การแบ่งหน้าที่การปฏิบัติการ

ฉ) การเตรียมการและการดำเนินการเกี่ยวกับเครือข่ายสนับสนุนด้านโลจิสติกส์

ช) การกำหนดขอบเขตระหว่างองค์กรที่แตกต่างกัน (ด้านภูมิศาสตร์และพื้นที่ของความรับผิดชอบ)

- ซ) การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรที่มีความสำคัญ (special resources)
- ฅ) การทำงานร่วมกันในเรื่องการสื่อสาร ภูมิศาสตร์ และเครือข่ายการจัดการข้อมูลข่าวสาร
- ญ) การชี้บ่งสิ่งจำเป็นที่สำคัญ (critical needs)
- ฎ) ความต่อเนื่องของกระบวนการประสานงานโดยคำนึงถึงการหมุนเวียนผู้รับผิดชอบ

6.4 การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานสำหรับความร่วมมือและการประสานงาน และเป็นสิ่งจำเป็นต่อความไว้วางใจระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จากความร่วมมือระหว่างหลายองค์กรหรือระหว่างประเทศย่อมขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเวลาและมีความถูกต้อง รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ทันต่อเวลาและมีความถูกต้องมากที่สุดย่อมเป็นผลมาจากการบูรณาการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการให้เป็นหนึ่งเดียวระหว่างหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศ ซึ่งการบูรณาการนี้จะให้ผลที่ดีกว่าความพยายามของเพียงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

สำหรับข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่จำเป็นต้องแบ่งปัน องค์กรต้องจัดทำวิธีการที่จะช่วยให้การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมกับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

ก) สภาพแวดล้อมในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

การสร้างสภาพแวดล้อมในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (การกำหนดภาพรวมของการปฏิบัติงานทั่วไป การยกระดับความตระหนักรู้ต่อสถานการณ์)

ข) การเป็นหนึ่งเดียวของความพยายาม

บุคลากรของแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมองสถานการณ์จากมุมมองของหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศ รวมทั้งจากมุมมองขององค์กรเอง

ค) การปรับแต่งเพื่อแก้ปัญหาคำถามที่แตกต่างกันที่มีนัยสำคัญ

ความแตกต่างในหลักการและขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างองค์กรต่างๆ ที่มีส่วนในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งวิธีการที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศเกิดประสิทธิผลคือ การเตรียมความพร้อมโดยเริ่มต้นจากระดับการสั่งการสูงสุดเพื่อการปรับแต่งตามความจำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาคำถามที่แตกต่างกันที่มีนัยสำคัญนั้น

ง) กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร

ความจำเป็นในการพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่อาจมีแบ่งปันกับองค์กรอื่นๆ ในระยะแรกๆ ของกระบวนการในการจัดเตรียม รวมทั้งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการควรมีการแบ่งปันกันอย่างไร

จ) การดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ความจำเป็นในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเกี่ยวกับกิจกรรมในการปฏิบัติการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ขององค์กรที่ให้ความร่วมมือ

ฉ) ภาษาหรือสัญลักษณ์

ความจำเป็นในการกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ร่วมกัน

6.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

ในการกำหนดและการออกแบบโครงสร้าง ระบบ และอุปกรณ์ต่างๆ ขององค์กร (โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการใช้ในหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศ) องค์กรต้องพิจารณาถึงความแตกต่าง เช่น ระดับความสามารถ ภูมิหลังด้านวัฒนธรรม ระเบียบวิธีปฏิบัติ และภาษา

หมายเหตุ โดยทั่วไปในสถานการณ์เหล่านี้จะใช้เป็นระดับของการฝึกอบรมขั้นต่ำ

ภาคผนวก ก
(เพื่อเป็นข้อมูล)

ตัวอย่าง

ก.1 โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

ข้อกำหนดสำหรับโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมได้ระบุไว้ใน ข้อ 4.2.3

ตารางที่ ก.1 ตัวอย่างวิธีการแบ่งโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมไปยังระดับต่างๆ

การสั่งการ	ระดับการสั่งการ	คำอธิบาย	การสนับสนุน
กลยุทธ์	การตัดสินใจ	ระดับรัฐ และระดับรัฐบาลของประเทศ/ สหพันธรัฐ ซึ่งดำเนินการให้เหมาะสมต่อ อุบัติการณ์ เกี่ยวกับการเฝ้าติดตาม การสนับสนุน หรือการเข้าปฏิบัติการแทน	การจัดการที่เกี่ยวข้อง (เช่น การขนส่ง การจัดการของเสีย หน่วยงานด้าน การศึกษา การบริการ ทางสังคม การบริการ สนับสนุนด้าน การเงิน)
	การสั่งการตามกลยุทธ์ของ การปฏิบัติการ นโยบาย และวัตถุประสงค์	ผู้นำสูงสุดตามขอบเขตอำนาจตามกฎหมาย เช่น ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าจาก หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบโต้ ผู้ที่ทำหน้าที่ ตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการปฏิบัติการ	
ยุทธวิธี	การสั่งการ การควบคุม การประสานงาน และ ความร่วมมือต่ออุบัติการณ์	ระดับการสั่งการต่ออุบัติการณ์ขององค์กร แต่ละแห่งที่ร่วมปฏิบัติการ	
	ระดับควบคุมการ ปฏิบัติการ	การควบคุมและการสนับสนุนการ ปฏิบัติการระดับภาคพื้น (ลูกทีม ส่วน/ฝ่าย และหน่วยสนับสนุนที่อยู่ในระดับ เดียวกัน)	
หมายเหตุ 1 วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์และของยุทธวิธี คือการทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างทันที่ที่มีความครอบคลุมและเกิดประสิทธิผล โดยคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นทั้งหมดภายใต้สภาวะวิกฤตของการปฏิบัติการต่ออุบัติการณ์ ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในตารางที่ ก.1 หมายเหตุ 2 วัตถุประสงค์ของการจัดการที่เกี่ยวข้องในระดับกลยุทธ์ คือการนำหน่วยงานและสถาบันด้านการจัดการที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตอบสนองต่ออุบัติการณ์โดยตรงเข้ามา “ส่วนหนึ่งของโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม” เพื่อให้สามารถช่วยสนับสนุนให้สามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วเท่าที่จะทำได้			

ก.2 ระดับของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ข้อกำหนดสำหรับระดับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้ระบุไว้ใน ข้อ 4.2.4

ตารางที่ ก.2 ตัวอย่างวิธีการจัดหมวดหมู่ระดับอุบัติการณ์ตามการใช้ทรัพยากร

ระดับ อุบัติการณ์	คำอธิบายต่อระดับอุบัติการณ์	ระดับการสั่งการ
ระดับ 1	เหตุการณ์ที่สามารถควบคุมได้ด้วยการใช้ทรัพยากรในการตอบโต้เบื้องต้นตามที่ได้กำหนดไว้ (initial predetermined response)	ยุทธวิธี: ระดับควบคุมการปฏิบัติการที่อาจได้รับการเฝ้าติดตามและได้รับการสนับสนุน จากยุทธวิธีการประสานงาน
ระดับ 2	เหตุการณ์ที่สามารถควบคุมได้โดยทรัพยากรขององค์กรที่ได้รับผลกระทบเท่านั้น	ยุทธวิธีการสั่งการและการประสานงาน
ระดับ 3	เหตุการณ์ที่สามารถควบคุมได้โดยทรัพยากรขององค์กรที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งได้รับการช่วยเหลือจากองค์กรข้างเคียงตามที่มีการทำข้อตกลงไว้ร่วมกันภายใต้การเตรียมการปกติ	กลยุทธ์การสั่งการและการประสานงานของการปฏิบัติการภายใต้ขอบเขตอำนาจทางกฎหมาย
ระดับ 4	เหตุการณ์ที่สามารถควบคุมได้โดยทรัพยากรขององค์กรที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนตามข้อตกลงร่วมกันจากองค์กรใดๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตทางภูมิศาสตร์เพื่อการตัดสินใจที่ได้รับผลกระทบตามที่มีการทำข้อตกลงไว้ร่วมกัน ความช่วยเหลือนี้อาจได้รับผ่านทางศูนย์ประสานงานของหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นก็ได้	กลยุทธ์การสั่งการภายใต้ขอบเขตและระหว่างขอบเขตของอำนาจทางกฎหมาย ทั้งนี้อาจมีการเฝ้าติดตามโดยกลยุทธ์หลัก (grand strategic)
ระดับ 5	ครอบคลุมถึงการจัดการความช่วยเหลือใดๆ เพื่อช่วยองค์กรในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลที่ได้รับผลกระทบ โดยการใช้นโยบายการดำเนินการตามสนธิสัญญาข้อตกลงทวิภาคีและองค์การระหว่างประเทศที่มีอยู่	กลยุทธ์การสั่งการภายใต้ขอบเขตและระหว่างขอบเขตของอำนาจทางกฎหมาย บางครั้งมีความต้องการการสนับสนุนและแม้กระทั่งการแทรกแซงต่อกลยุทธ์หลัก

ก.3 การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์

ข้อกำหนดสำหรับการดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ได้ระบุไว้ใน ข้อ 5.2.4

อันดับต่างๆ ที่แสดงเป็นตัวอย่างในตารางที่ ก.3 และตารางที่ ก.4 ไม่ได้แสดงถึงระดับความก้าวหน้า (progressive degrees) ของความถูกต้อง แต่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยในการจัดระเบียบเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งตัวอักษรและตัวเลขต่างเป็นอิสระต่อกันและกัน และให้ผลการประเมินโดยรวมของข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างเช่น แหล่งข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นที่รู้กันว่าไม่น่าเชื่อถือ (จ) อาจให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องซึ่งได้รับการยืนยัน โดยแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ดังนั้นจึงได้รับการจัดอันดับเป็น จ1 นอกจากนี้ รายงานที่ถูกประเมินเป็นอันดับ จ6 อาจมีความถูกต้องทั้งหมดและ ไม่ควรถูกปฏิเสธอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

ตารางที่ ก.3 ตัวอย่างวิธีการจัดอันดับความเชื่อถือได้ของแหล่งข้อมูลข่าวสาร

อันดับ	คำอธิบาย
ก	เชื่อถือได้อย่างแน่นอน (completely reliable) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการทดลองและทดสอบแล้ว ซึ่งสามารถมั่นใจได้ถึงความน่าเชื่อถือ ซึ่งอันดับนี้พบบากมาก
ข	เชื่อถือได้ (usually reliable) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผลสำเร็จในอดีตที่ผ่านมา แต่ยังคงมีประเด็นข้อสงสัยบางประการเฉพาะบางกรณี ซึ่งถูกใช้โดยหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับว่ามี ความน่าเชื่อถือ เช่น หน่วยงานสหประชาชาติ หน่วยงานภาพถ่ายทางทหาร (military imagery) หน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐชั้นนำบางแห่ง ฯลฯ
ค	ค่อนข้างน่าเชื่อถือ (fairly reliable) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำมาใช้เป็นบางครั้งในอดีตที่ผ่านมา และมีระดับของความเชื่อมั่นอยู่บ้าง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแหล่งข่าวบางแห่งและหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ
ง	ไม่ค่อยน่าเชื่อถือ (not usually reliable) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำมาใช้ในอดีตที่ผ่านมา แต่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความไม่น่าเชื่อถือบ่อยครั้ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแหล่งข่าวบางแห่งและหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ
จ	ไม่น่าเชื่อถือ (unreliable) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกนำมาใช้ในอดีตที่ผ่านมา และได้รับการพิสูจน์แล้วว่าไม่มีค่าของความน่าเชื่อถือแต่อย่างใด
ฉ	ไม่สามารถจัดอันดับความน่าเชื่อถือได้ (reliable cannot be judged) – เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เคยถูกนำมาใช้เลยในอดีตที่ผ่านมา

ตารางที่ ก.4 ตัวอย่างวิธีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร

อันดับ	คำอธิบาย
1	ได้รับการยืนยันจากแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ (confirmed by other sources) – สามารถประยุกต์ใช้ได้เมื่อมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เสนอรายงานรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารนั้น ได้ทำการยืนยันข้อมูลข่าวสารดังกล่าว
2	น่าจะเป็นจริง (probably true) – แสดงการยืนยันถึงส่วนที่สำคัญของข้อมูลข่าวสารซึ่งรายงานโดยแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่น ซึ่งภาพถ่ายทางอากาศ (aerial imagery) จะถูกรวมไว้ในอันดับนี้
3	อาจจะเป็นจริง (possibly true) – การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รายงานหรือการดำเนินการที่เปิดเผยให้เห็นว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารอื่นเพิ่มเติมอีก อย่างไรก็ตามยังคงมีอยู่ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับการดำเนินการก่อนหน้านี้หรือที่มาของข้อมูลข่าวสาร
4	มีข้อสงสัย (doubtful) – มีหนึ่งรายการของข้อมูลข่าวสารที่มีแนวโน้มว่าจะขัดแย้งกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรายงานก่อนหน้านี้และได้ทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแล้ว
5	ไม่น่าจะเป็นจริง (improbable) – มีหนึ่งรายการของข้อมูลข่าวสารที่ได้ยืนยันว่ามีความขัดแย้งกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรายงานก่อนหน้านี้และได้ทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแล้ว
6	ความจริงที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ (truth cannot be judged) – รายการของข้อมูลข่าวสารใดๆ ที่จัดทำใหม่ ซึ่งไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับแหล่งของข้อมูลข่าวสารอันดับอื่นๆ ได้ อันดับนี้จะถูกนำมาใช้เมื่อไม่สามารถประยุกต์ใช้อันดับ 1 ถึง 5 ได้ จึงอยากให้ใช้อันดับ 6 มากกว่าอันดับ 1 ถึง 5 ที่ไม่มีความถูกต้อง

ภาคผนวก ข

(เพื่อนำไปปฏิบัติ)

เกณฑ์สำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

ข.1 ทัวไป

ภาคผนวกนี้ให้คำอธิบายและข้อกำหนดเพิ่มเติมจากที่ได้ระบุไว้ในข้อที่ 5.3

ข.2 คุณภาพ

คุณภาพของผลลัพธ์ถือเป็นสิ่งที่สำคัญสูงสุดต่อผลสำเร็จในการดำเนินการตอบสนอง และผลสำเร็จของผู้บัญชาการเหตุการณ์ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้บรรลุต่อมาตรฐานของคุณภาพในระดับที่สูงที่สุด ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

ก) การคาดการณ์ (anticipatory)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการช่วยคาดการณ์ถึงสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บัญชาการเหตุการณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนด้านการปฏิบัติการและการตัดสินใจ สิ่งที่เป็นสำหรับการคาดการณ์นี้ยังรวมถึงการต้องการเจ้าหน้าที่ (staff) เพื่อการชี้แจงและมีความเข้าใจอย่างเต็มที่ถึงวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจของการสั่งการทั้งในขณะนั้นและที่จะมีแนวโน้มต่อไป รวมทั้งประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติการ

ข) การทันเวลา (timely)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความพร้อมใช้เมื่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องการ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ทันต่อเหตุการณ์จะช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ต่างๆ ณ พื้นที่การปฏิบัติการได้ อันจะทำให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถปฏิบัติการได้ทันเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น

ค) ความถูกต้อง (accurate)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีความถูกต้อง จะนำไปสู่การได้รับทราบข้อเท็จจริง และรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งช่วยในการประเมินสถานการณ์โดยการวินิจฉัยอย่างสมเหตุสมผลบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่มีอยู่ ความถูกต้องในผลลัพธ์ของข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการอาจทำได้ดียิ่งขึ้นโดยการเน้นย้ำและให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรายงานจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือที่สุด แหล่งข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือควรได้รับการประเมินโดยผ่านกระบวนการข้อมูลป้อนกลับ

ง) สามารถใช้งานได้ (usable)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ได้รับการปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้บัญชาการเหตุการณ์และได้รับการจัดเตรียมไว้ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจได้ทันที ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วต่อเหตุการณ์ที่รับผิดชอบอยู่ ในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่เป็นประโยชน์ จึงต้องการผู้จัดทำ (producer) ที่มีความเข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ ภายใต้อิทธิพลที่เกิดขึ้นจากการนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปใช้

จ) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (complete)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการสามารถตอบคำถามของผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้อย่างเต็มที่เท่าที่เป็นไปได้ และยังบอกผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้อีกว่ายังมีข้อมูลข่าวสารอะไรที่ยังไม่ทราบ

ฉ) ความสัมพันธ์ (relevant)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับการวางแผนและการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการอยู่ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการนี้ยังช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์นั้นๆ โดยไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต่อข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการอันมาจากรายละเอียดปลีกย่อยหรือไม่มีความสำคัญต่อพันธกิจในขณะนั้น

หมายเหตุ ผู้บัญชาการเหตุการณ์สื่อสารวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ไปสู่เจ้าหน้าที่ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ ข้อกำหนดต่างๆ ได้รับการปรับให้ทันสมัยและมีการกลั่นกรองตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ช) ความเป็นธรรม (objective)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการไม่มีความเอนเอียง (unbiased) ไม่บิดเบือน (undistorted) และสร้างความอิสระต่อการตัดสินใจ

ซ) พร้อมใช้งาน (available)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีความพร้อมใช้งานเพื่อให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถเข้าถึงได้ ความพร้อมใช้งานเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ไม่เพียงแต่การทันต่อเวลาและการนำมาใช้งานได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเหมาะสมในการจัดแบ่งระดับของความปลอดภัย การนำมาใช้ปฏิบัติงานร่วมกัน และการเชื่อมต่อระหว่างกันอีกด้วย

หมายเหตุ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้รับการจัดเก็บไว้ในระดับที่ต่ำที่สุดของการจัดแบ่งประเภท โดยที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการออกค่าเดือนไว้น้อยที่สุด ในขณะที่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด

ข.3 มุมมอง

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องทำให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความสำคัญต่อการรับรู้ถึงความท้าทายในการกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องและสามารถบรรลุได้อย่างชัดเจน การพิจารณา การวางแผน และการดำเนินการเพื่อช่วยให้การดำเนินการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ

ข.4 ความพร้อมเพรียงกัน

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องทำให้มีความพร้อมเพรียงกันกับกิจกรรมและแผนงานต่างๆ ของการตอบสนองเพื่อเตรียมคำตอบต่อข้อกำหนดได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีผลต่อการตัดสินใจที่ต้องได้รับการสนับสนุน การวางแผนและการกำหนดทิศทางด้านการปฏิบัติการ การรวบรวม การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ การวิเคราะห์และการประมวลผล รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต้องให้แล้วเสร็จและยังมีเวลาเพียงพอที่จะนำไปบูรณาการกับผลการดำเนินการตัดสินใจและการดำเนินการ

การหลีกเลี่ยง "ความล่าช้า" ของข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ อันเป็นข้อผิดพลาดที่พบบ่อยๆ จากความพยายามทำให้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเกิดความพร้อมเพรียงกันกับการปฏิบัติการและแผนงานต่างๆ ดังนั้นจึงควรให้มีระยะเวลาล่วงหน้า (lead time) ที่เพียงพอสำหรับการประมวลผลข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจ

ข.5 ความซื่อสัตย์

ความซื่อสัตย์ต้องการความยึดมั่นต่อข้อเท็จจริงและความเป็นจริงในแนวทางที่ข้อเท็จจริงต่างๆ เหล่านั้นได้ถูกนำไปสื่อความหมายและนำเสนอ ซึ่งวิธีการ การประมวลผล และการใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องไม่นำไปใช้ในลักษณะที่เป็นการบงคับควบคุมหรือการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามผลลัพธ์ที่ต้องการ สถานะภาพของหน่วยงาน ความคิดอคติต่อสถานการณ์ หรือวัตถุประสงค์ การปฏิบัติการ หรือวิธีการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

ข.6 การประสานงานและความร่วมมือ

การประสานงานและความร่วมมือนำไปสู่ผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อการบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจที่ต้องการ ดังนั้นความเป็นเอกภาพของความพยายาม (unity of effort) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประมวลผลข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผล การลดการทำซ้ำที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

ข.7 การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของความพยายามในการรวบรวมและการวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญต่อการวางแผน ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญจะให้กลไกสำหรับการระบุถึงข้อกำหนดต่างๆ และการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเกิดประสิทธิผลโดยการระบุงาน (tasks) ที่สำคัญที่สุด และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ต่องานต่างๆ เหล่านั้น

ผู้ใช้อินฟอร์มาชันด้านการปฏิบัติการ (เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์หรือผู้ตัดสินใจ) ควรใช้ความพยายามในการผลักดันการจัดลำดับความสำคัญโดยการระบุถึงข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ต้องการ และความสำคัญของความต้องการเหล่านั้นที่มีความเกี่ยวข้องกัน

ข.8 การพยากรณ์

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการยังช่วยในการพยากรณ์ถึงวิวัฒนาการที่อาจเป็นไปได้ หากองค์ประกอบของข้อมูลข่าวสารที่ใช้เป็นพื้นฐานในการพยากรณ์มีไม่เพียงพอหรือไม่แน่นอน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมั่นใจว่าผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้ตระหนักถึงจุดอ่อนนี้

ข.9 ความรวดเร็ว

โครงสร้าง วิธีการ ฐานข้อมูล ผลิตภัณฑ์ และบุคลากรต่างๆ สำหรับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมีความรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ความต้องการ การจัดลำดับความสำคัญ และโอกาสต่างๆ ที่มีความเปลี่ยนแปลง

สิ่งสำคัญเพื่อให้บรรลุผลต่อความรวดเร็ว คือ การเตรียมความพร้อมและการจัดองค์กรไว้ล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งหมด การคงไว้ซึ่งความสามารถในการตอบสนองภายใต้สถานการณ์เหล่านั้นย่อมต้องการความตระหนักและการมองเห็นไกลเป็นอย่างมาก

ข.10 การร่วมมือ

โดยธรรมชาติ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการย่อมไม่สมบูรณ์ (เช่น ไม่สามารถรู้ได้ในทุกๆ เรื่อง ผลการวิเคราะห์อาจจะมีข้อมูลข่าวสารที่ไม่ถูกต้องปะปนอยู่ และข้อมูลข่าวสารมีการเปิดทางเลือกในการตีความหมาย) วิธีที่ดีที่สุดเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรคเหล่านี้และให้ได้ผลที่ตรงกับความเป็นจริง (fidelity) ในระดับที่สูงขึ้น คือ โดยการปรึกษาหารือ และการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับนักวิเคราะห์ และผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับหน่วยงานต่างๆ ภายนอก

ข.11 การหล่อหลอม

การหล่อหลอมเป็นกระบวนการของการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในแหล่งต่างๆ ทั้งหมด และวิธีการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินสถานการณ์ที่ครบถ้วน สมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้
