



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง
ในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์
การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19

จัดทำโดย นางณัฏฐา สุนทรภา
รหัส 12020

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 12 ปี 2563
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนไทยในช่วง
สถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19

จัดทำโดย นางณัฐฐา สุนทรภา
รหัส 12020

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 12 ปี 2563
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(เอกอัครราชทูต อู๋ม เมาลานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ท่ามกลางปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาไม่ว่าจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ และโรคระบาด ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของมนุษย์ทุกคน รวมทั้งคนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ จึงเป็นหน้าที่ของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยที่ต้องดูแล ช่วยเหลือ และคุ้มครองคนไทยทั่วโลก

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ดังกล่าวและได้ให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ในฮ่องกงมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีที่ผ่านมา ฮ่องกงได้เผชิญกับภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่องทั้งจากการชุมนุมประท้วงรัฐบาล และการแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ (COVID-19) หรือที่เรียกกันว่าเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งทั้งสองสถานการณ์สามารถส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนไทยที่อาศัยอยู่ในฮ่องกง และยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือคนไทยให้ทันต่อการสื่อสารทางสังคมออนไลน์ที่รวดเร็วและความคาดหวังของคนไทย จึงนับเป็นภารกิจหนึ่งที่ทำท้าทายการทำงานของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

รายงานการศึกษานี้วิเคราะห์ให้เห็นถึงแนวทางการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในการช่วยเหลือคนไทยที่ตกอยู่ภายใต้สถานการณ์วิกฤตที่มีบริบทที่แตกต่างจากกรณีศึกษาเหตุการณ์การชุมนุมประท้วงยึดท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงและพื้นที่ในมหาวิทยาลัยของฮ่องกง และการตกค้างของคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยการนำแนวคิดเรื่อง “ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)” และ “ภาวะผู้นำ” มาเป็นกรอบในการศึกษา รวมทั้งชี้ให้เห็นถึงประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ (social media) และเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับคนไทยกลุ่มต่างๆ ในฮ่องกงได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

ผลการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะการดำเนินการ เพื่อเป็นแนวทางให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่อื่นๆ พิจารณานำไปใช้ประโยชน์ในการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้าที่คล้ายคลึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง “บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19” เกิดจากประสบการณ์ของผู้เขียนในการปฏิบัติราชการที่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

อันดับแรก ผู้เขียนขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา นายตุลย์ ไตรโสรัส กงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ที่สนับสนุนให้ผู้เขียนได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท) รุ่นที่ 12 ในขณะที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ยังต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และมีภารกิจต่อเนื่องในการส่งคนไทยที่ตกค้างในฮ่องกงกลับประเทศไทย และขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกคนที่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ที่ช่วยปฏิบัติงานแทนในขณะที่ผู้เขียนเข้ารับการอบรมฯ และช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำรายงานการศึกษานี้

ผู้เขียนขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน คือ ท่านเอกอัครราชทูตอู๋ เมาลานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ ที่กรุณาสละเวลามาช่วยชี้แนะประเด็นและกรอบความคิดในการทำรายงานการศึกษานี้ให้ลุล่วงด้วยดีภายในเวลาที่จำกัด

ผู้เขียนขอขอบคุณผู้อำนวยการสถาบันทเววงศ์โรปการ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ทุกท่านที่ช่วยกันจัดหลักสูตร นบท. 12 ให้มีเนื้อหาสาระการเรียนรู้ที่เข้มข้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป และขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ในเรื่องตารางการอบรม รายงาน และกิจกรรมในต่างจังหวัด ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนหวังว่า รายงานการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง และสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่อื่นๆ ไม่มากก็น้อย หากมีข้อบกพร่องหรือประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ในรายงานการศึกษานี้ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ณัฐธา สุนทรภา

กันยายน 2563

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	5
1.4 คำถามการศึกษา	6
1.5 สมมติฐานการศึกษา	6
1.6 ประโยชน์ของการศึกษา	6
1.7 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 กรอบแนวคิด	9
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	17
บทที่ 3 ผลการศึกษา	19
3.1 ภาวะวิกฤตในฮ่องกงที่ส่งผลกระทบต่อคนไทย	19
3.2 การให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกง	21
3.3 ข้อจำกัดในการดำเนินภารกิจช่วยเหลือคนไทย	24
3.4 ถอดบทเรียนการบริหารภาวะวิกฤตของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง	27
3.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคนไทยที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในช่วงวิกฤตการณ์การชุมนุมประท้วงและโควิด-19	31
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	32
4.1 สรุปผลการศึกษา	32
4.2 ข้อเสนอแนะ	33
บรรณานุกรม	35

ภาคผนวก	
ก. แผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและ เขตบริหารพิเศษมาเก๊า	38
ข. แผนอพยพ/แผนฉุกเฉินกรณีโรคระบาดรุนแรง (สำหรับการอพยพคนไทย ในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊า)	58
ค. แบบสำรวจความคิดเห็น	64
ประวัติผู้เขียน	72

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ภูมิหลังความเป็นมา

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ความผันผวนของธรรมชาติ โรคระบาด และการก่อการร้าย ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย และการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วโลกอย่างถ้วนหน้า ฮองกงก็เป็นอีกเมืองหนึ่งที่ต้องเผชิญกับปัญหาความท้าทายดังกล่าวในรอบปีที่ผ่านมา

นับตั้งแต่อังกฤษส่งมอบฮองกงคืนสู่จีนเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 จีนได้ปกครองฮองกงในฐานะเขตบริหารพิเศษ (Special Administrative Region: SAR) ภายใต้หลักการ “หนึ่งประเทศ สองระบบ” (One Country, Two Systems) ต่อไปอีก 50 ปี โดยให้อิสระแก่รัฐบาลฮองกงในการบริหารกิจการภายในของตน ยกเว้นด้านการทหารและการต่างประเทศ (ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การดูแลของจีน) และมี “กฎหมายพื้นฐาน (Basic Law)” เป็นกฎหมายสูงสุด ซึ่งตลอด 50 ปีที่ผ่านมา ได้เกิดกระแสต่อต้านจีนในกลุ่มเยาวชนฮองกงเพื่อต่อต้านการพยายามเข้ามาแทรกแซงของจีน ทางด้านการศึกษา การเมือง และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เศรษฐกิจจีนเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว คนจีนจำนวนมากได้ย้ายเข้ามาตั้งถิ่นฐานในฮองกง ส่งผลให้ราคาอสังหาริมทรัพย์และค่าครองชีพในฮองกงสูงขึ้นเป็นลำดับต้นๆ ของโลก และเกิดช่องว่างระหว่างคนจนคนรวยมากขึ้นในฮองกง

เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงรัฐบาลฮองกงอย่างต่อเนื่องเริ่มขึ้นเมื่อรัฐบาลฮองกงได้เสนอให้ปรับแก้กฎหมายส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดนและกฎหมายว่าด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องอาญาของฮองกงในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 เพื่อเปิดช่องทางกฎหมายให้สามารถส่งตัวชาวฮองกงไปดำเนินคดีที่ไต้หวันในข้อหาฆาตกรรมได้¹ ทำให้ชาวฮองกงส่วนหนึ่งคัดค้านและชุมนุมประท้วงตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2562 เรื่อยมาจนยกระดับความรุนแรงขึ้นตามลำดับ เพราะเห็นว่าการแก้

¹ ชายฮองกงวัย 19 ปี ถูกกล่าวหาว่าสังหารแพนสาววัย 20 ปีที่กำลังตั้งครรภ์อยู่ ขณะที่เดินทางไปเที่ยวไต้หวันด้วยกันในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 และชายคนดังกล่าวได้หนีออกจากไต้หวัน กลับไปยังฮองกง เจ้าหน้าที่ทางการไต้หวันได้ขอให้ทางการฮองกงส่งตัวชายคนดังกล่าวมาให้ แต่เจ้าหน้าที่ทางการฮองกงระบุว่า พวกเขาไม่สามารถทำตามได้ เพราะไม่มีข้อตกลงส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดนกับไต้หวัน

กฎหมายทั้งสองฉบับนี้ขัดต่อหลักการ “หนึ่งประเทศ สองระบบ” และบั่นทอนสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐาน และเป็นการรุกล้ำของอิทธิพลจีนในฮ่องกง เพราะจะทำให้รัฐบาลฮ่องกงสามารถส่งตัวผู้กระทำผิดทางอาญาต่าง ๆ ไปยังจีนแผ่นดินใหญ่ (รวมได้หวันและมาเก๊า) รวมทั้งสามารถส่งตัวผู้ต้องสงสัยเป็นรายกรณีตามการร้องขอได้ด้วย ซึ่งกลุ่มผู้ประท้วงได้ยื่น ข้อเรียกร้อง 5 ประการต่อรัฐบาลฮ่องกง² แม้รัฐบาลฮ่องกงและรัฐบาลปักกิ่งจะเห็นว่าเป็นข้อเรียกร้อง ที่ไม่สมเหตุผล แต่ในที่สุดผู้บริหารสูงสุดฮ่องกงได้ประกาศถอนร่างกฎหมายส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดนและกฎหมายว่าด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องอาญาของฮ่องกง³ แต่กลุ่มผู้ประท้วงยังไม่พอใจและยืนยันที่จะให้รัฐบาลทำตามข้อเรียกร้อง ทั้ง 5 ข้อ และได้ยกระดับความรุนแรงของการประท้วงมากขึ้น ถึงขั้นทำลายทรัพย์สินราชการและทำร้ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งขัดขวางการเดินทางของผู้โดยสารที่ ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง และใช้พื้นที่มหาวิทยาลัย 6 แห่งของฮ่องกงเป็นฐานที่มั่นของกลุ่มผู้ชุมนุมประท้วงและผลิตอาวุธหลายชนิดเพื่อต่อสู้กับตำรวจ สถานการณ์การประท้วงในฮ่องกงได้ลดความรุนแรงลงเมื่อฝ่ายเรียกร้องประชาธิปไตย (ฝ่ายค้าน) ได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งผู้แทนสภาเขตฮ่องกง (district council)⁴

เมื่อสถานการณ์การประท้วงเริ่มลดความรุนแรงลง ฮ่องกงกลับต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตอื่นตามมา คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) หรือเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แพร่ระบาดมาจากจีน โดยเริ่มพบผู้ติดเชื้อคนแรกในฮ่องกงเป็นนักท่องเที่ยวจากจีนเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563 ต่อมารัฐบาลฮ่องกงได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกงเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระดับสูงสุด (Emergency) และมีมาตรการในการควบคุม รั้งมือ และป้องกันตามข้อเสนอแนะขององค์การอนามัยโลกอย่างต่อเนื่อง มาโดยตลอด จนสามารถควบคุมการติดเชื้อภายในประเทศได้ในช่วงแรก ฮ่องกงใช้

² ข้อเรียกร้อง 5 ข้อต่อรัฐบาลเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ได้แก่ 1) ถอดถอนร่างกฎหมายทั้งสองฉบับ 2) ปลปล่อยตัว/นิรโทษกรรมประชาชนที่ถูกจับกุมในช่วงการชุมนุม 3) ยุติการเรียกการชุมนุมว่า “การจลาจล” 4) จัดตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อสอบสวนพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงต่อผู้ประท้วงของตำรวจฮ่องกง และ 5) ให้ผู้บริหารสูงสุดฮ่องกงลาออก ยุบสภา และให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งอย่างเสรี

³ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 ภายหลังจากประชุมร่วมกับสมาชิกสภานิติบัญญัติฝ่ายสนับสนุนรัฐบาลจีนและผู้แทนฮ่องกงประจำสภาประชาชนจีน นางแครี หล่ำ ผู้บริหารสูงสุดเขตบริหารพิเศษฮ่องกงได้ประกาศข้อเสนอ 4 ข้อ ได้แก่ 1) ถอนร่างกฎหมายส่งตัวผู้ร้ายข้ามแดนและกฎหมายว่าด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องอาญาของฮ่องกง 2) รัฐบาลเขตบริหารพิเศษฮ่องกงจะสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการอิสระว่าด้วยการร้องเรียนตำรวจ (Independent Police Complaint Council: IPCC) 3) เริ่มการเจรจาโดยตรงกับประชาชนทุกภาคส่วน และ 4) เชิญผู้แทนจากทุกภาคส่วนร่วมพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาสังคมในฮ่องกงเพื่อเสนอรัฐบาลจีนต่อไป

⁴ ฝ่ายเรียกร้องประชาธิปไตย (ฝ่ายค้าน) ได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งผู้แทนสภาเขตฮ่องกง (district council) เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2562 อย่างล้นหลาม โดยได้รับเลือกตั้ง 347 ที่นั่งจากทั้งหมด 452 ที่นั่ง ใน 17 เขตจากทั้งหมด 18 เขต

นโยบาย suppress and lift ในการควบคุมเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อรักษาสมดุลระหว่างการควบคุมเชื้อไวรัสโควิด-19 ปกป้องเศรษฐกิจและทำให้สังคมดำเนินต่อไปได้ ซึ่งมาตรการดังกล่าวใช้ได้ผลในระยะแรก แต่โดยที่ฮ่องกงมิได้ มีมาตรการห้ามผู้มีถิ่นพำนักในฮ่องกง (ที่พำนักอยู่ในต่างประเทศ) เดินทางเข้าประเทศและได้ผ่อนปรนมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดลงเมื่อสถานการณ์ดีขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์และเดือนพฤษภาคม 2563 จึงคาดว่า น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เชื้อไวรัสโควิด-19 กลับมาแพร่ระบาดซ้ำเป็นรอบที่สองในเดือนมีนาคม 2563 และระบาดหนักเป็นรอบที่สามตั้งแต่วันที่เดือนกรกฎาคม 2563 เป็นต้นมา โดยตัวเลขของ ผู้ติดเชื้อในฮ่องกงได้พุ่งขึ้นเป็นสามเท่าจากปลายเดือนมิถุนายน 2563 จนรัฐบาลฮ่องกงต้องออกมายอมรับว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดในฮ่องกงขณะนี้ร้ายแรงมากและไม่มีสัญญาณว่าจะควบคุมได้

1.1.2 ความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาไม่ว่าจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ และโรคระบาด ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของมนุษย์ทุกคน รวมทั้งคนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศจึงเป็นภารกิจที่กระทรวงการต่างประเทศให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น โดยมีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ 99 แห่งทั่วโลก ใน 67 ประเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินภารกิจดังกล่าวร่วมกับหน่วยงานภายใต้ทีมประเทศไทย

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในฐานะหน่วยงานของรัฐในต่างประเทศปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แทนประเทศไทยในการส่งเสริมความสัมพันธ์ทุกด้านกับประเทศเจ้าภาพทั้งการเมือง เศรษฐกิจ การค้า การลงทุน สังคม วัฒนธรรมและการศึกษา และยังให้ความสำคัญต่อภารกิจคุ้มครองคนไทย ในต่างประเทศตามนโยบายที่รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2562 ข้อ 4.5 “ขับเคลื่อนงานการทูตเชิงรุกเพื่อประชาชน เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของคนไทย แรงงานไทย และภาคเอกชนไทยในต่างประเทศ ส่งเสริมบทบาทของชุมชนไทยในการร่วมเชิดชูผลประโยชน์ของไทยในต่างประเทศ” และตามแผนแม่บทของกระทรวงการต่างประเทศภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่างประเทศ (พ.ศ. 2561–2580) หรือ “การต่างประเทศ 5 มี”⁵ ข้อ 5 แผนย่อยการต่างประเทศมีเอกภาพและบูรณาการ (มีพลัง) ที่มีเป้าหมายส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนขับเคลื่อนการต่างประเทศด้วยการทูตเพื่อประชาชน และการทูตสาธารณะ

⁵ “การต่างประเทศ 5 มี” ประกอบด้วยแผนย่อย 5 แผน ได้แก่ 1) แผนย่อยความร่วมมือด้านความมั่นคงระหว่างประเทศ (มีความมั่นคง) 2) แผนย่อยความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (มีความ มั่งคั่ง ยั่งยืน) 3) แผนย่อยการพัฒนาที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และพันธกรณีระหว่างประเทศ 4) แผนย่อยการส่งเสริมสถานะและบทบาทของประเทศไทยในประชาคมโลก (มีสถานะและ เกียรติภูมิ) และ 5) แผนย่อยการต่างประเทศมีเอกภาพและบูรณาการ (มีพลัง)

“นโยบายการทูตเพื่อประชาชน” เป็นหนึ่งในนโยบายของกระทรวงการต่างประเทศที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งให้ความสำคัญต่อการดำเนินนโยบายให้ความคุ้มครองและดูแลคนไทยในต่างประเทศเช่นเดียวกับคนไทยในประเทศ โดยมีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบภารกิจดังกล่าว ซึ่งในการที่จะดำเนินภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมหลายประการ อาทิ แผนรับมือเหตุฉุกเฉิน งบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่าง ๆ ต่อกรณีฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม วิถีการดำเนินชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2 เหตุการณ์ในฮ่องกงในช่วงปีที่ผ่านมาได้กลายเป็นโจทย์ใหม่ที่ท้าทายการดำเนินภารกิจช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง เนื่องจากทั้งสองเหตุการณ์มีรายละเอียดของเหตุการณ์และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีรูปแบบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่างจากรูปแบบที่เคยมีในแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ซึ่งต่างต้องมีการบริหารจัดการและวางกลยุทธ์ในการดำเนินการที่แตกต่างกัน อาทิ

1) การชุมนุมประท้วงอย่างต่อเนื่องโดยกลุ่มเยาวชนและชนชั้นกลางในฮ่องกง โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง ที่ยกระดับความรุนแรงจนเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนฮ่องกง คนต่างชาติ รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและคนไทยที่มีถิ่นพำนักในฮ่องกง

2) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกง ซึ่งเริ่มเมื่อเดือนมกราคม 2563 และยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของชาวฮ่องกงตลอดจนคนไทยที่อาศัยอยู่ในเมืองนี้

ผู้เขียนจึงประสงค์จะศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงในการให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงในช่วงเกิดภาวะวิกฤต โดยนำประสบการณ์จากการช่วยเหลือคนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงในฮ่องกงและในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกงมาใช้เป็นตัวอย่าง และใช้กรอบความคิดในเรื่อง “ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)” และ “ภาวะผู้นำ” เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เหตุการณ์และการดำเนินงานที่ผ่านมาของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสังคมออนไลน์ (social media) และเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกง

ผลการศึกษาในเรื่องนี้จะนำไปประมวลเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะการดำเนินการให้แก่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนคนไทยในฮ่องกง และ

สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยในประเทศอื่นในการใช้เป็นแนวปฏิบัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศที่รับผิดชอบได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกง และศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงานคุ้มครองและดูแลคนไทย รวมทั้งปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เพื่อให้งานช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในฮ่องกงบรรลุผลสำเร็จตาม “นโยบายการทูตเพื่อประชาชน” ของกระทรวงการต่างประเทศ

1.2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะการดำเนินการเพื่อนำมาใช้เป็นแบบอย่างให้แก่สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลก

1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตการศึกษา

1) การชุมนุมประท้วง–การชุมนุมประท้วงที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง ระหว่างวันที่ 12–14 สิงหาคม 2562 และการชุมนุมยึดพื้นที่ในมหาวิทยาลัย 6 แห่ง เพื่อเป็นฐานที่มั่นในการต่อสู้กับตำรวจฮ่องกง ช่วงวันที่ 11–19 พฤศจิกายน 2563

2) การตักค้ำของคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน ยกเว้นอากาศยานบางประเภท⁶

1.3.2 วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

รายงานการศึกษานี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นการรวบรวมและประมวลข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1) ประสบการณ์ตรงของผู้เขียนในการปฏิบัติราชการที่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และแผนช่วยเหลือ/ อพยพคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊าของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

2) ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management) และภาวะผู้นำขององค์กร เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

⁶ ตามประกาศ กพท. เรื่อง ห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 1–5) และประกาศ กพท. เรื่อง เงื่อนไขในการอนุญาตให้อากาศยานทำการบินเข้าออกประเทศไทย (ฉบับที่ 1–3)

3) การค้นคว้าข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าทีมประเทศไทย และข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานและข้อมูลติดต่อประสานงานระหว่างสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงกับกระทรวงการต่างประเทศ และข่าวจากสื่อออนไลน์

4) การกรอกแบบสำรวจความคิดเห็นคนไทยที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

1.4 คำถามการศึกษา

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง จะพัฒนากลไกในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่เผชิญสถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อย่างไร

1.5 สมมติฐานการศึกษา

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง วางแผนบริหารจัดการช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงที่ตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤตอย่างเป็นระบบ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง มาใช้เป็นเครื่องมือให้งานช่วยเหลือคนไทยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.6 ประโยชน์ของการศึกษา

1.6.1 ทราบถึงข้อจำกัดและอุปสรรคของการดำเนินงานคุ้มครองคนไทยของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง และความคาดหวังของคนไทยในยามเกิดวิกฤตการณ์

1.6.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะการดำเนินการเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลกในการช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยที่เผชิญกับสถานการณ์วิกฤตในอนาคต

1.7 นิยามศัพท์

ภาวะวิกฤต (crisis) ความหมายตามพจนานุกรมไทย-ตามอังกฤษ แปลว่า สภาพที่อยู่ในระดับอันตราย หรือแปรเปลี่ยนจากเดิม ไม่ปกติ เสื่อม ส่วนการบัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง อยู่ในขั้นล่อแหลมต่ออันตราย หรือช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ หรือตามพจนานุกรมของ Longman หมายถึง สถานการณ์ที่มีปัญหามากมายซึ่งต้องอาศัยการแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อมิให้เหตุการณ์เลวร้ายลงหรืออันตรายมากขึ้น เหตุการณ์ที่บางสิ่งหรือบางคนถูกระทบโดยสิ่งหนึ่งหรือปัญหาที่มีความร้ายแรง

การให้คำนิยามศัพท์ของคำนี้ก็ขึ้นอยู่กับบริบทและสถานการณ์ที่ต้องการศึกษาวิจัย แต่หากพิจารณาโดยรวมแล้วหมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่ปกติที่ส่งผลเสียหายอย่างรวดเร็วและ

รุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนชื่อเสียง อาจเกิดจากธรรมชาติและฝีมือมนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยการแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อมิให้เหตุการณ์เลวร้ายลงหรืออันตรายมากขึ้น

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือ ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ (The American Heritage Dictionary, 1985: 719)⁷ หรือกระบวนการในการแนะและนำทาง พฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน (Nelson และ Quick, 1997: 346)⁸ ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นเรื่องของสัมพันธภาพของการใช้อิทธิพลที่มีต่อกันและกัน ระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่มีมุ่งหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยสะท้อนถึงวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน ภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพล (Influence) เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มบุคคล โดยกลุ่มบุคคลเหล่านั้นมีความตั้งใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันและเป็นการยอมรับซึ่งกันและกัน (Reciprocal) ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะโน้มน้าวบุคคลให้มุ่งไปสู่ผลสำเร็จที่ต้องการอย่างแท้จริง⁹

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) คือ คำที่เป็นความหมายรวมกันของคำว่าเทคโนโลยี (Technology) สารสนเทศ (Information) และการสื่อสาร (Communication) ซึ่งหมายถึง การผสมผสานเข้ากันของการ ความก้าวหน้าและพัฒนาการของโทรศัพท์และระบบสื่อสารไร้สาย คอมพิวเตอร์ ทั้งซอฟต์แวร์ โปรแกรม หน่วยเก็บข้อมูล อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และอื่นๆ ที่สามารถช่วยให้ เข้าถึง/เก็บ/ส่ง และการจัดการข้อมูลสารสนเทศได้โดยครอบคลุมไปถึงเรื่องของการสื่อสารและเครือข่ายด้วย¹⁰ กอปรกับ ปัจจุบันมีการพัฒนามือถือสมาร์ตโฟนให้รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและสะดวกต่อการใช้งานของทุกคน และมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารแลกเปลี่ยนรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “สื่อสังคม

⁷ The American Heritage Dictionary. (1985). 2nd college ed. Boston : Houghton Mifflin แหล่งที่มา : วารสาร มจร การพัฒนาสังคม ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2561 file:///C:/Users/kun/Downloads/4490-14127-1-SM%20(1).pdf

⁸ Nelson, D.L., & Quick, J.C. (1997). Organizational Behavior : Foundations Realities, and Challenges. New York : West Publishing Company. แหล่งที่มา <http://kmlleadership.weebly.com/35883623363436173627361736343618358636293591361636343623363236123641365736093635.html>

⁹ บทที่ 1 ความหมายของผู้นำ ภาวะผู้นำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับองค์การ วิชาภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ แผนก การจัดการทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ โรงเรียนเทคโนโลยีธุรกิจกรุงเทพ (ออนไลน์), แหล่งที่มา <https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khng-phuna>

¹⁰ BangkokBangkok.net, บทความเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หายไปไหนทำไมเหลือแต่ "ดิจิทัล" โดยที่ปรึกษาการตลาดออนไลน์ อันดับ 1 (ออนไลน์), แหล่งที่มา <https://www.bangkokbangkok.net/ict-to-digital.html>

ออนไลน์ (Social Media)” ที่ตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทางทั้งในรูปแบบภาพ เสียง วิดีโอ และข้อความ เป็นต้น ทำให้คุณสามารถสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ผ่านผู้ให้บริการด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, Twitter, WhatsApp, WeChat หรือ Line

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

รายงานการศึกษาระดับนี้ใช้กรอบแนวคิดเรื่อง “ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)” และ “ภาวะผู้นำ” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง “บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19” และจะชี้ให้เห็นถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ซึ่งรวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ (social media) และเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง เข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลและช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงที่ประสบกับภาวะวิกฤตตาม “นโยบายการทูตเพื่อประชาชน” ของกระทรวงการต่างประเทศ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)

2.1.1.1 ความหมายของภาวะวิกฤต (Definition of Crisis)

นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความหมายของ “ภาวะวิกฤต” ซึ่งผู้เขียนได้เลือกคำนิยามของภาวะวิกฤตที่อธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในฮ่องกงที่ส่งผลกระทบต่อสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงและคนไทยในฮ่องกง ดังนี้

- สถานการณ์ชั่วคราวของเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงและมีความสับสน โดยส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ได้โดยการใช้วิธีตามปกติของการแก้ปัญหา และอาจทำให้เกิดผลดีหรือผลเสียอย่างรุนแรงได้ (Slaikeu, 1990 อ้างในชุตติภา มหาศิริมงคล, 2560)¹¹
- สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น¹²
- สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น¹³

¹¹ ชุตติภา มหาศิริมงคล. (2560). บทเรียนที่ได้รับจากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อดิจิทัล กรณีศึกษาตราสินค้า Korea King และการนำเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวคิดทฤษฎีการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการจัดการภาวะวิกฤต.

¹² Long R.K.. (2001). “Seven Needless Sins of Crisis (Mis) management”, PR Tactics, August, p.14.

¹³ Long R.K.. (2001). “Seven Needless Sins of Crisis (Mis) management”, PR Tactics, August, p.14.

โดยรวมแล้ว ภาวะวิกฤตจะมีลักษณะเฉพาะคือ เป็นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด ก่อให้เกิดความประหลาดใจ (Surprise) มีภาวะของภัยคุกคาม (Threat) ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กร และองค์กรมีระยะเวลาอันสั้นในการตัดสินใจตอบสนองต่อเหตุการณ์ดังกล่าว (Short Response Time) เพื่อให้เหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด¹⁴

2.1.1.2 วงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle)

ศาสตราจารย์ Coombs W. Timothy¹⁵ ได้อธิบายวงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) โดยแบ่งการจัดการภาวะวิกฤตออกเป็น ๓ ช่วง ดังนี้

1) ระยะเวลาก่อนการเกิดภาวะวิกฤต (Precrisis): เป็นช่วงที่เริ่มเห็นปัญหาที่อาจกลายเป็นภาวะวิกฤต องค์กรสามารถจัดการกับประเด็นปัญหาเพื่อไม่ให้ลุกลามได้ และควรมีการจัดทำแผนการเพื่อเตรียมพร้อมทั้งภาวะวิกฤตในกรณีไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งระยะนี้ประกอบด้วย 3 ช่วงย่อย ได้แก่

(1) การตรวจหาสัญญาณเตือน (Signal Detection) องค์กรควรมีการติดตามค้นหาสัญญาณเตือนในการเกิดภาวะวิกฤตซึ่งมักปรากฏขึ้นก่อนภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อค้นพบสัญญาณเตือนแล้วองค์กรต้องดำเนินการจัดการหาทางแก้ไขเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะวิกฤต

(2) การสร้างการป้องกัน (Prevention) องค์กรควรมีการจัดการ 3 ประการ เพื่อช่วยป้องกันการเกิดภาวะวิกฤต ได้แก่ (1) การจัดการกับประเด็นปัญหา (Issue Management) ก่อนที่ประเด็นปัญหาจะถูกกลายขยายกลายเป็นภาวะวิกฤตสร้างความเสียหายให้กับองค์กร โดยสามารถใช้การวิเคราะห์และการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อค้นหาประเด็นที่มีความเสี่ยงอาจก่อเป็นภาวะวิกฤตกับองค์กรและทำการแก้ไขประเด็นปัญหาหรือวางแผนการดำเนินการรับมือไว้ล่วงหน้าต่อไป (2) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นการจัดการควบคุมและลดความเสี่ยงภายในองค์กร และ (3) การจัดการกับชื่อเสียง (Reputation Management) เป็นการจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดีต่อกัน ถือเป็น การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility: CSR) และเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

(3) การเตรียมพร้อมรับภาวะวิกฤต (Crisis Preparation) เป็นขั้นที่องค์กรต้องมีการจัดเตรียมการรองรับกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นตั้งแต่การจัดทำแผนการจัดการภาวะ

¹⁴ Hermann, C. F. (1963). Some Consequences of Crisis which limit the Viability of Organization. Administrative Science Quarterly, p. 8.

¹⁵ Coombs, W. T. (2010). Sustainability: A New and Complex "Challenge" for Crisis Managers. International Journal of Sustainable Strategic Management, 2, 4-16.

วิกฤต จัดตั้งหน่วยงานที่จัดการภาวะวิกฤตพร้อมระบุน้ำที่ความรับผิดชอบ กำหนดผู้ที่เป็นโฆษก และวางโครงสร้างการสื่อสารในสถานการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อสามารถช่วยในการตัดสินใจใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ได้ในทันที

2) ช่วงเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event) เป็นช่วงที่มีจุดเริ่มต้นด้วยการมีเหตุการณ์ที่เป็นสัญญาณบอกถึงภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้ว และจบลงเมื่อพิจารณาแล้วว่าภาวะวิกฤตได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤต องค์กรต้องติดตามประเมินสถานการณ์ด้วยความรอบคอบและตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการแก้ไขสถานการณ์ให้เหมาะสม โดยสามารถแบ่งช่วงเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตได้ 2 ส่วน ดังนี้

(1) การรับรู้ถึงภาวะวิกฤต (Crisis Recognition) บุคลากรภายในองค์กรมีการรับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้นและองค์กรต้องติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งคอยควบคุมไม่ให้ขยายความรุนแรงมากขึ้น

(2) การแก้ไขภาวะวิกฤต (Crisis Containment) เป็นช่วงที่องค์กรเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตไม่ให้ลุกลามสร้างความเสียหายและส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น โดยตัดสินใจใช้วิธีการแก้ไขที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และต้องทำการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงความรับผิดชอบขององค์กรและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ เพราะการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนสำคัญในการช่วยแก้ไขสถานการณ์ ต้องอาศัยแผนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตที่องค์กรเตรียมไว้ล่วงหน้าช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ปกติได้เร็วขึ้น

3) ช่วงหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Postcrisis) เป็นระยะเวลาที่ภาวะวิกฤตคลี่คลายลง โดยองค์กรควรประเมินผลถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปช่วยให้เตรียมพร้อมได้ดียิ่งขึ้นสำหรับการจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าความพยายามในการจัดการกับภาวะวิกฤตได้สร้างความรู้เชิงบวก

2.1.1.3 ยุทธศาสตร์ในการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Strategy)

การจัดการภาวะวิกฤตได้ถูกพัฒนามาจากการจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติธรรมชาติ (Emergency and Disaster Management) เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือสังคมเลือกใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อองค์กรหรือสังคม ซึ่ง Kauffman เห็นว่าองค์กรที่กำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตควรใช้ยุทธศาสตร์ 3 ประการในการดำเนินการจัดการภาวะวิกฤต ได้แก่ (1) ตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (2) พูดความจริง และ (3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาวะวิกฤตที่

เกิดขึ้น เพื่อควบคุมสถานการณ์และผลกระทบให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถบริหารจัดการได้รวมถึงข้อจำกัดของความเสียหายให้น้อยที่สุด¹⁶

2.1.1.4 กระบวนการจัดการกับภาวะวิกฤต (Crisis Management Process) ซึ่งแนวคิดกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตประกอบด้วย 4 ขั้นตอน¹⁷ ดังนี้

1) ขั้นตอนการป้องกัน (Prevention) เพื่อลดความเสี่ยงหรือลดโอกาสการเกิดภาวะวิกฤต โดยเมื่อองค์กรตรวจพบสัญญาณเตือนที่อาจก่อให้เกิดภาวะวิกฤตและได้ทำการแก้ไขสถานการณ์นั้นก่อนกลายเป็นปัญหาใหญ่ เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้เกิดภาวะวิกฤตกับองค์กร หรือส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อองค์กรลดลงได้ องค์กรจึงควรจัดเตรียมข้อมูลสำหรับช่วยให้คำอธิบายถึงปัญหาหรือตอบข้อสงสัยกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

2) ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม (Preparation) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์ถึงภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤต เช่น การจัดตั้งหน่วยงานในการจัดการกับภาวะวิกฤตและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤต (Crisis Portfolio) และการจัดเตรียมโครงสร้างระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้พร้อมใช้งาน

3) ขั้นตอนการตอบสนอง (Response) เป็นขั้นตอนการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการนำแผนงานที่ได้เตรียมความพร้อมไว้มาใช้งานจริง ซึ่งหากมีการจัดการภาวะวิกฤตได้มีประสิทธิภาพดีจะเป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรมากขึ้น โดยกระบวนการขั้นตอนในการตอบสนองมีดังนี้

3.1) ตอบสนองต่อภาวะวิกฤตด้วยความรวดเร็ว โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารทำการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดการรับรู้ที่องค์กรให้ความสำคัญกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา

3.2) สื่อสารในทิศทางเดียวกัน (One Voice) การสื่อสารในภาวะวิกฤตควรสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีใจความสำคัญสอดคล้องกัน เพื่อลดความเข้าใจผิดและลดความสับสนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบุคลากรขององค์กรเป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยสื่อสารสร้างการรับรู้ให้กับสาธารณชน

¹⁶ Kauffman, J. (1999). Adding fuel to the fire: NASA's crisis communications regarding Apollo 1. Public Relations Review, 25(4), 421-432.

¹⁷ Coombs, W. T. (2015). Ongoing Crisis Communication Planning, Managing and Responding (4rd ed.). Thousand Oak, CA: Sage Publication.

3.3) กำหนดวัตถุประสงค์และเลือกการสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤตให้ชัดเจน เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการสื่อสารมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์การแก้ไขสถานการณ์และเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น

3.4) กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในการสื่อสารทั้งกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรองไว้ให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้การเลือกกลยุทธ์ วิธีการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสาร ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตมักใช้รูปแบบการสื่อสารสาธารณะแถลงข่าวให้ข้อมูลไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่าง เช่น สื่อมวลชน บุคลากรภายในองค์กร และสาธารณชนทั่วไป เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลที่แท้จริง และควบคุมสถานการณ์ไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกมากยิ่งขึ้น และเลือกใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวกับ ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เพื่อสามารถให้รายละเอียดการช่วยเหลือและแสดงถึง ความจริงใจต่อผู้เสียหาย นอกจากนี้ กระบวนการจัดการฟื้นฟู (Recovery) ให้องค์กรสามารถกลับมา ดำเนินกิจการงานได้ตามสภาวะปกติอย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่ง เพราะสามารถช่วยลด ค่าใช้จ่ายทางด้านจัดการกับภาวะวิกฤตลงได้

4) ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Revision) เป็นการประเมินผลการ ดำเนินการภายหลังการแก้ไขภาวะวิกฤตแล้ว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาข้อดีข้อเสียเพื่อนำไปใช้ ปรับปรุงแก้ไขการจัดการภาวะวิกฤตในแต่ละขั้นตอนให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับการจัดการภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

2.1.2 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2.1.2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ คือ ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการ นำ (The American Heritage Dictionary, 1985: 719)¹⁸ หรือกระบวนการในการแนะแนว และนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน (Nelson และ Quick, 1997: 346)¹⁹ ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นเรื่องของสัมพันธภาพของการใช้อิทธิพลที่มีต่อกันและกัน ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ที่มุ่งหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยสะท้อนถึงวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน ภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับการใช้

¹⁸ The American Heritage Dictionary. (1985). 2nd college ed. Boston : Houghton Mifflin แหล่งที่มา : วารสาร มจร การพัฒนาสังคม ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2561
file:///C:/Users/kun/Downloads/4490-14127-1-SM%20(1).pdf

¹⁹ Nelson, D.L., & Quick, J.C. (1997). Organizational Behavior : Foundations Realities, and Challenges. New York : West Publishing Company. แหล่งที่มา
<http://kmlleadership.weebly.com/35883623363436173627361736343618358636293591361636343623363236123641365736093635.html>

อิทธิพล (Influence) เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มบุคคล โดยกลุ่มบุคคลเหล่านั้นมีความตั้งใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันและเป็นการยอมรับซึ่งกันและกัน (Reciprocal) ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะโน้มน้าวบุคคลให้มุ่งไปสู่ผลสำเร็จที่ต้องการอย่างแท้จริง²⁰

Leadership is an action, not a position.

— Donald MaCannon

มีการให้ความหมายของภาวะผู้นำที่หลากหลายและแตกต่างกัน แต่ผู้เขียนสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) คือความสามารถ ทักษะ และกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่าพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้แนะ ผลักดันให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ซึ่ง Daft (1999)²¹ กล่าวว่า อิทธิพล (Influence) หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ใช่การยอมจำนนและการบังคับ แต่ต้องมีลักษณะเป็นการยอมรับซึ่งกันและกัน (Reciprocal) ระหว่างผู้นำกับ ผู้ตาม บุคคลในระบบความสัมพันธ์ดังกล่าวต่างต้องการสร้างและพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไม่ใช่การรักษาสถานภาพเดิม (Status quo) และผู้นำไม่ได้เป็นผู้กำหนดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ แต่เป็นที่วัตถุประสงค์กำหนดร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะโน้มน้าวบุคคลให้มุ่งไปสู่ผลสำเร็จที่ต้องการอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ภาวะผู้นำนั้นเป็นสิ่งที่แอบแฝงอยู่ในตัว ทุกคนสามารถแสดงความเป็นผู้นำได้ทุกเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งทางสังคม โดยภาวะความเป็นผู้นำจะมีหลายระดับ ซึ่งในแต่ละระดับจะมีความสอดคล้องกับความสามารถและการประพฤติตนของบุคคลนั้น รวมถึงการยอมรับจากคนรอบข้าง²²

2.1.2.2 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ มี 4 ปัจจัย²³ ได้แก่

²⁰ บทที่ 1 ความหมายของผู้นำ ภาวะผู้นำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับองค์กร วิชาภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ แผนก การจัดการทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ โรงเรียนเทคโนโลยีธุรกิจกรุงเทพ (ออนไลน์), แหล่งที่มา

<https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng-phuna>

²¹ Daft, R.L. (1999). Leadership: Theory and Practice. Fort Worth, TX: Dryden Press.

²² John C. Maxwell (2011). The 5 Levels of Leadership. Center Street, New York.

²³ สื่อการเรียนรู้นอกห้องเรียน รหัสวิชา 3207-2011 เรื่อง ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ แหล่งที่มา

<https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng-phuna>

1) ผู้นำ (Leader) หมายถึง ตัวบุคคลที่นำกลุ่มหรือที่ดำรงตำแหน่ง มีบุคลิกอุปนิสัยในการเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ และสามารถกระตุ้นผู้ตามให้กระทำการต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ

2) ผู้ตาม (Followers) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับอิทธิพลจากผู้นำ ที่ต้องการรูปแบบภาวะผู้นำที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ พื้นฐานความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์

3) การสื่อความหมาย หมายถึง การสื่อความหมายสองทาง ไม่เพียงแต่การใช้คำพูด ยังรวมถึงการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง

4) สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต่างกัน จึงต้องใช้วิจรรย์ญาณที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

2.1.2.3 ภาวะผู้นำขององค์การสมัยใหม่²⁴ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก อันเป็นผลมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้องค์กรสมัยใหม่ต้องบริหารงานแบบเชิงรุกและกระจายอำนาจ เน้นทักษะการทำงานไม่ยึดติดกับเวลาและสถานที่ เนื่องจากสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยการทำงาน ดังนั้นการทำงานในยุคปัจจุบันจึงต้องเน้น “การพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำ” ให้มากขึ้นเพื่อช่วยองค์กรให้สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงและภาวะวิกฤตต่างๆ ได้ทันท่วงที เน้นระบบการทำงานแบบป้องกันเชิงรุก และการทำงานแบบเครือข่าย เพื่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งองค์กรที่จะสร้างประสิทธิผลที่ยั่งยืนต้องมีทั้งผู้นำที่เก่งและผู้ตามที่ดีไปพร้อมๆ กัน โดยทั้งสองฝ่ายต้องเรียนรู้และปฏิบัติตามบทบาทที่มีประสิทธิผล ดังนี้

1) บทบาทในการจัดการตนเอง (Self-Management) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บริหาร ทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถวางแผนการพัฒนาศักยภาพของตนเองไปพร้อมกับการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2) บทบาทในการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รวดเร็ว บุคลากรทุกคนต้องมีความพร้อมที่จะรับมือกับความไม่แน่นอน การแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมจะสามารถป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้ทันท่วงที

3) บทบาทในความผูกพันกับองค์กร (Commitment) มีความมุ่งมั่นอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย รักและศรัทธาในองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และ

²⁴ ปิยะพงษ์ ทองดี, บทที่ 4 “ภาวะผู้นำขององค์การสมัยใหม่ (Leadership of Modern Organization)”, วารสารร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก ปีที่ 36 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2561 หน้า 67-87 แหล่งที่มา http://romphruekj.krirk.ac.th/books/2561/1/06_36_1_SmallBusinessManagement.pdf

บุคลากร การจะบรรลุเป้าหมายขององค์การต้องอาศัยบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูงกับเป้าหมายของ

4) บทบาทในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Capacity Development) มีความกระตือรือร้นเข้ารับการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้ของตนเองอยู่เป็นประจำ เรียนรู้แบบอย่างแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ถือเป็นการพัฒนาองค์การควบคู่กันไปด้วย

5) บทบาทในการกล้าแสดงออก (Courageous) หรือมีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงออกในทางที่เหมาะสมสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์การยอมรับผิดเมื่อ ตนเองปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมที่จะรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รายงานการศึกษาฉบับนี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19 ซึ่งมีรายละเอียดของเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อนและมีวิธีการช่วยเหลือคนไทยที่แตกต่างจากแผนช่วยเหลือ/ อพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ เคยจัดทำมา อย่างไรก็ตาม เพื่อเสนอแนะวิธีการบริหารจัดการเชิงรุกในการช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์ จึงจำเป็นต้องศึกษากรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการอพยพคนไทยของบุคคลอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ผู้ศึกษาจึงได้ค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต และการอพยพคนไทยในกรณีต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประกอบเป็นแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

2.2.1 รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง “การบริหารจัดการภัยพิบัติ กรณีการเกิดแผ่นดินไหวในประเทศญี่ปุ่น” จัดทำโดย นายวรารุช ภู่อภิญญา หลักสูตรนักบริหาร การทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555

รายงานของนายวรารุชฯ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการเหตุการณ์ภัยพิบัติของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว จากกรณีการเกิดแผ่นดินไหวที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งกล่าวถึงการเตรียมการก่อนเกิดเหตุภัยพิบัติ การเตรียมความพร้อมในการคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ประสบเหตุอย่างเร่งด่วน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว มีการตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนฉุกเฉิน ซึ่งจะมีการพิจารณาทบทวนปีละ 1 ครั้ง มีการจัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อเกิดภัยพิบัติและส่งเจ้าหน้าที่บางส่วนลงพื้นที่เกิดเหตุ

รวมทั้งประสานกับหน่วยงานของญี่ปุ่น ซึ่งการให้ความช่วยเหลือคนไทยในกรณีภัยพิบัติที่ญี่ปุ่นจะมีความใกล้เคียงกับวิกฤติการณ์จากการปิดท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง

2.2.2 รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง “แผนปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือ และคุ้มครองคนไทยของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์ ต่อวิกฤติการณ์” จัดทำโดย ร้อยโท พรหมศ พหลพลพยุหเสนา หลักสูตรนัก บริหารการทูต รุ่นที่ 8 ปี 2559

รายงานของร้อยโท พรหมศฯ เป็นการศึกษาดูงานการบริหารจัดการของสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับความรวดเร็วในการติดตามสิ่งบอกเหตุที่อาจนำไปสู่การเกิดวิกฤติการณ์ ความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สถาน เอกอัครราชทูตฯ และทีมประเทศไทย และความชัดเจนของขั้นตอนแผนปฏิบัติงานภายใต้วิกฤติการณ์ รวมทั้งมาตรการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบหลังจากได้รับการอพยพ เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้าง ปรับปรุง และพัฒนาแนวปฏิบัติในการอพยพคนไทยในต่างประเทศ

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

รายงานการศึกษานี้ได้นำแนวคิดเรื่อง “ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)” ที่สามารถอธิบายถึงเหตุการณ์การชุมนุมประท้วงในฮ่องกงและเหตุการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ในฮ่องกงว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ปกติที่ส่งผลเสียหายอย่างรวดเร็วและรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สินของบุคคล และต้องอาศัยการแก้ไขอย่างรวดเร็วเพื่อมิให้เหตุการณ์เลวร้ายลงหรืออันตรายมากขึ้น และแนวคิดเรื่อง “ภาวะผู้นำ” ที่เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการแก้ไขปัญหาในช่วงภาวะวิกฤตที่ฮ่องกงในช่วงปีที่ผ่านมาเป็นกรอบพื้นฐานในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อจำกัด อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากลไกที่มีประสิทธิภาพ ในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤตให้ทันเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น ตามนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน ทุกแห่งหนเราดูแล” ของกระทรวงการต่างประเทศ

แม้ว่าทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์ในรายงานฉบับนี้ส่วนใหญ่จะใช้วิเคราะห์ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤตของภาคธุรกิจเป็นหลัก แต่เมื่อผู้เขียนได้พิจารณาเนื้อหาแล้ว เห็นว่าสามารถนำมาใช้อธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในฮ่องกงและการดำเนินงานของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการจัดการภาวะวิกฤต ทั้งสองเหตุการณ์คือ การช่วยเหลือคนไทยในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19 ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อได้ศึกษากระบวนการในการจัดการภาวะวิกฤต ภาวะผู้นำ และความสำคัญของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างละเอียดแล้ว ยิ่งทำให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคน การวางระบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาช่วยแบ่งเบาภาระและอำนวยความสะดวก และการสร้างเครือข่าย

ในการทำงาน ในฮ่องกง ได้แก่ ทีมประเทศไทย ชุมชนไทย หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และคณะกงสุลต่างประเทศ เพื่อให้สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงสามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในฮ่องกงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์ตามการคาดหวังของประชาชน

บทที่ 3

ผลการศึกษา

รายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาวิธีการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการช่วยเหลือคนไทยในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยยกเหตุการณ์การชุมนุมประท้วงในฮ่องกงและการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกงและมาเก๊า เป็นกรณีศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงาน และการดำเนินการช่วยเหลือคนไทยในภาวะวิกฤตของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง โดยนำแนวคิดเรื่อง “ภาวะวิกฤตและการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis and Crisis Management)” และ “ภาวะผู้นำ” มาอธิบายการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในช่วงเกิดสถานการณ์วิกฤตทั้งสองเหตุการณ์ดังกล่าวว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร มีข้อจำกัด ปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และกลไกสำคัญที่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงนำมาใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานช่วยเหลือคนไทย ในการศึกษาดังกล่าว ผู้เขียนได้ข้อมูลจากประสบการณ์ตรงของผู้เขียนในการปฏิบัติราชการที่สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง สัมภาษณ์จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการสำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง รายงานและข้อมูลติดต่อประสานงานระหว่างสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงกับกระทรวงการต่างประเทศ ข่าวนิตยสารออนไลน์ และแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์จากคนไทยที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

ผลการศึกษาในเรื่องนี้จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนากลไกในการให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์วิกฤตให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแบบอย่างให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยในประเทศอื่นใช้เป็นแนวปฏิบัติหรือนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศที่รับผิดชอบต่อไป

3.1 ภาวะวิกฤตในฮ่องกงที่ส่งผลกระทบต่อคนไทย

3.1.1 ฮ่องกงเป็นเมืองที่เผชิญกับสถานการณ์วิกฤตหลายครั้งจากทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ การแพร่ระบาดของโรคระบาด และการชุมนุมทางการเมือง ซึ่งที่ผ่านมาสถานกงสุลใหญ่ฯ มีบทบาทเพียง แจ้างเตือนและประชาสัมพันธ์ให้คนไทยที่อาศัยในฮ่องกงทราบและปฏิบัติตามคำแนะนำหรือแนวปฏิบัติของรัฐบาลฮ่องกง สอบถามกับชุมชนไทย/สมาคม/วัดไทยว่ามีคนไทยได้รับผลกระทบ

จากภาวะวิกฤต ในแต่ละครั้งหรือไม่ หรือให้ความช่วยเหลือเมื่อมีการร้องขอจากคนไทยที่ตกทุกข์ แต่ไม่ยังคงต้องลงพื้นที่เพื่อช่วยผู้ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตในทันที

3.1.2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้คนจากทุกมุมโลกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากขึ้นในการที่จะได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐอย่างทันทีทันใด ดังนั้น สถานกงสุลใหญ่ฯ จึงต้องปรับวิธีการทำงานให้เป็นเชิงรุกที่ต้องเข้าถึงคนไทยในฮ่องกงในทันที ที่เกิดเหตุเพื่อตอบสนองความคาดหวังและการลดความเสี่ยงจากการนำเสนอภาพเหตุการณ์ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตโดยคนไทยเหล่านั้น

3.1.3 ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นล่าสุดในฮ่องกงที่ส่งผลกระทบต่อคนไทยจำนวนมาก และสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้เข้าไปให้ความช่วยเหลือดูแล คือ

1) การชุมนุมประท้วง-การชุมนุมประท้วงที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง ระหว่างวันที่ 12-14 สิงหาคม 2562 และการชุมนุมยึดพื้นที่ในมหาวิทยาลัย 6 แห่ง เพื่อเป็นฐานที่มั่นในการต่อสู้กับตำรวจฮ่องกง ช่วงวันที่ 11-19 พฤศจิกายน 2563

2) การตักค้ำของคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊าในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2563 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ยกเว้นอากาศยานบางประเภท²⁵

3.1.4 ประเภทคนไทยที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต

คนไทยในฮ่องกงมีประมาณ 29,000 คน²⁶ ประกอบด้วยคนไทยที่มีถิ่นพำนักถาวร และคนไทยที่มีถิ่นพำนักชั่วคราว โดยสามารถจัดเป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้ คู่สมรสและบุตรชาวไทย ข้าราชการ ทีมประเทศไทย นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักเรียน/นักศึกษา แรงงานไทย กลุ่มวิชาชีพ พระสงฆ์และแม่ชี

3.1.5 สถานกงสุลใหญ่ฯ มีแผนอพยพแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊าเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊า ประจำปี 2560 โดยสาระสำคัญของแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงฯ ประกอบด้วย 3 หัวข้อหลัก คือ

²⁵ ตามประกาศ กพท. เรื่อง ห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 1-5) และประกาศ กพท. เรื่อง เงื่อนไขในการอนุญาตให้อากาศยานทำการบินเข้าออกประเทศไทย (ฉบับที่ 1-3)

²⁶ ข้อมูลจากสถานกงสุลใหญ่ฯ ณ เมืองฮ่องกง ปี 2563

1) ข้อมูลทั่วไปของสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้แก่ เขตอาณา ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ข้อมูลทางกายภาพ จำนวนคนไทยฮ่องกงและมาเก๊า และจำนวนข้าราชการและครอบครัว และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของทีมประเทศไทยในฮ่องกง

2) การเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารกับชุมชนไทยและหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่สถานกงสุลใหญ่ฯ จะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ในฮ่องกงและมาเก๊าเป็นประจำ (ฐานข้อมูลคนไทย จำนวนข้าราชการและครอบครัว และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น หน่วยราชการท้องถิ่นที่จำเป็น รายนามคณะกงสุลต่างประเทศ บริษัทบริหารจัดการอาคาร Fairmont House ซึ่งเป็นอาคารที่ตั้งของสถานกงสุลใหญ่ฯ บริษัทที่ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยของสถานกงสุลใหญ่ฯ รายชื่อและหมายเลขติดต่อของโรงพยาบาล และบริษัทเช่ายานพาหนะ) และช่องทางการสื่อสาร (หมายเลขติดต่อฉุกเฉิน 2 หมายเลข เว็บไซต์และ Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ)

3) สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ตามการประเมินของสถานกงสุลใหญ่ฯ มี 3 กรณี ได้แก่ (1) ภัยธรรมชาติซึ่งเกิดจากสภาวะอากาศที่เลวร้าย (2) การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่และโรคติดต่อร้ายแรงอื่นๆ และ (3) ความไม่สงบซึ่งเกิดจากการก่อการร้าย/การจลาจล/วิกฤตการณ์ทางการเมือง/ สงคราม ซึ่งในแต่ละกรณีได้กำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อม 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 (สีเขียว) การเตรียมความพร้อมในสภาวะปกติ

ระดับที่ 2 (สีเหลือง) การเตรียมความพร้อมเมื่อมีสิ่งบอกรหัส

ระดับที่ 3 (สีส้ม) เมื่อเริ่มเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ การแพร่ระบาด หรือเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่หรือภูมิภาค และมีสถานการณ์มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตไม่ปกติ หน่วยงานท้องถิ่นควบคุมสถานการณ์ได้อย่างจำกัด

ระดับที่ 4 (สีแดง) เกิดสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง รุนแรงยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มเข้าสู่ภาวะวิกฤต หน่วยงานท้องถิ่นประกาศใช้แผนรองรับระดับ Emergency Response Level หรือเทียบเท่า การดำรงชีวิตไม่ปกติและมีความยากลำบาก และการพำนักอยู่ในฮ่องกงและมาเก๊าต่อไป จะส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน

3.2 การให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกง

จากการศึกษาพบว่า การให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตตามข้อ 3.1.3 นั้น แม้สถานกงสุลใหญ่ฯ จะมีแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยเป็นคู่มือช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงนั้นมีปัจจัยที่แตกต่างจากแผนที่กำหนด ทำให้ผู้บังคับการของสถานกงสุลใหญ่ฯ ต้องตัดสินใจกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือคนไทยในแต่ละสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาจากข้อมูลของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้นและองค์การที่เสี่ยงที่สุดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อชุมชนไทย

ซึ่งเหตุการณ์ในแต่ละกรณีมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกันในรายละเอียด เช่น กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบ เจื่อนใจในเรื่องเวลา และรูปแบบในการช่วยเหลือ ดังนี้

3.2.1 ประเด็นความแตกต่าง

3.2.1.1 กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน

การชุมนุมประท้วง

– การชุมนุมประท้วงที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง: กลุ่มที่ได้รับผลกระทบหลักคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่ฮ่องกงช่วงวันหยุดยาวในเทศกาลวันแม่ และกำลังจะเดินทางกลับประเทศไทย

– การชุมนุมยึดพื้นที่ในมหาวิทยาลัย 6 แห่งเป็นฐานที่มั่น ในการต่อสู้กับตำรวจฮ่องกง: กลุ่มที่ได้รับผลกระทบหลักคือ นักศึกษาไทย

3.2.1.2 การตักค้ำของคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตั้งแต่ 4 เมษายน 2563: กลุ่มที่ได้รับผลกระทบหลักคือ

1) คนไทยที่มีถิ่นพำนักชั่วคราวในฮ่องกง ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว นักเรียน/นักศึกษา (ที่ต้องกลับไปเรียนต่อที่ประเทศไทยหรือประสงค์กลับไปอยู่กับครอบครัวในช่วงมหาวิทยาลัยในฮ่องกงไม่เปิดการเรียนการสอนหรือให้เรียนออนไลน์) แรงงานไทยและกลุ่มวิชาชีพ (สิ้นสุดสัญญาจ้าง/ถูกเลิกจ้าง/เปลี่ยนนายจ้าง) และผู้กระทำผิดที่ได้รับการปล่อยตัว

2) คนไทยที่มีถิ่นพำนักถาวรในฮ่องกงที่มีความจำเป็นต้องเดินทางกลับประเทศไทยด้วยเหตุผลด้านสุขภาพและมนุษยธรรม (บิดา มารดา และบุตรที่ประเทศไทยเสียชีวิตหรือเจ็บป่วยหนัก)

3.2.1.3 เจื่อนใจด้านระยะเวลา

การช่วยเหลือในแต่ละกรณีอาจมีความเร่งด่วนที่แตกต่างกันต้องพิจารณาบริบทของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งให้ถี่ถ้วนและใช้วิจารณญาณประกอบข้อมูลที่มีอยู่ประกอบการตัดสินใจ เช่น กรณีคนไทยตักค้ำจากการประท้วงที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง กรณีนี้เร่งด่วนมีเงื่อนไขจำกัด เพราะสถานการณ์ภายในท่าอากาศยานมีความตึงเครียดจากการเผชิญหน้ากันระหว่างกลุ่มผู้ประท้วงกับตำรวจ หรือกรณีนักศึกษาตักค้ำอยู่ในหอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เนื่องจากกลุ่มผู้ชุมนุมยึดประตูทางเข้า-ออกมหาวิทยาลัยมิให้ใครผ่าน ส่วนคนไทยที่ตักค้ำจากมาตรการของ กพท. นั้น ไม่มีความเร่งด่วนฉุกเฉินเพราะกลุ่มเป้าหมายจากหลากหลายกลุ่มยังสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ ยกเว้นกรณีนักท่องเที่ยวที่เงินอาจไม่พอสำหรับการต้องพำนักอยู่ในฮ่องกงไปจนกว่าสถานกงสุลใหญ่ฯ จะได้รับอนุญาตให้นำเที่ยวบินอพยพคนไทยกลับประเทศไทย

3.2.2 ประเด็นความเหมือน

3.2.2.1 กลยุทธ์ในการจัดการภาวะวิกฤตทั้งสองกรณีเหมือนกันคือ ตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รายงานข้อเท็จจริง และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมสถานการณ์และผลกระทบให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถบริหารจัดการได้หรือให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุด

3.2.2.2 การสื่อสารกับคนไทยในช่วงภาวะวิกฤต

สถานกงสุลใหญ่ฯ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประท้วงในฮ่องกง และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของทั้งไทยและฮ่องกงให้คนไทยทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถเตรียมตัวได้ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง ดังนี้

1) สถานการณ์การชุมนุมประท้วง

– สถานกงสุลใหญ่เริ่มประกาศแจ้งเตือนคนไทยเป็นระยะเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วงของกลุ่มผู้ชุมนุมในเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งกลุ่มผู้ชุมนุมเริ่มยกระดับความรุนแรงของการชุมนุม โดยระบุนายละเอียดยี่สิบวัน เวลา และสถานที่ของการชุมนุมทั้งการชุมนุมที่ได้รับอนุญาตและการชุมนุมโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อให้คนไทยและนักท่องเที่ยวชาวไทยพยายามหลีกเลี่ยงการเดินทางผ่านไปมาในบริเวณที่ชุมนุมประท้วงและบริเวณใกล้เคียง และให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงท่าอากาศยานฯ พร้อมหมายเลขติดต่อฉุกเฉินของสถานกงสุลใหญ่ฯ และแนวปฏิบัติที่คนไทยควรทำในสถานการณ์พิเศษกรณีอยู่ในบริเวณที่มีการประท้วงกันระหว่างผู้ชุมนุมและตำรวจและได้รับผลกระทบจากการยิงแก๊สน้ำตา

– ประกาศแจ้งเตือนคนไทย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยว ให้ทราบสถานการณ์การชุมนุมอย่างสงบที่ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง มาตรการพิเศษการการเดินทางของการท่าอากาศยานฯ เพื่อรักษาความเป็นระเบียบของการท่าอากาศยานฯ แจ้งให้คนไทยที่มีภารกิจที่จำเป็นจะต้องเดินทางไปท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงเพื่อเวลาในการเดินทาง และให้ผู้ที่มีเที่ยวบินเดินทางออกจากฮ่องกงเตรียมเอกสารการเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบินหรือ boarding pass เพื่อ ในกรณีที่ถูกรตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ของการท่าอากาศยานฯ

2) การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

ประกาศแจ้งเตือนคนไทยเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่เริ่มมีการแพร่ระบาดในจีน และประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติและการป้องกันตนจากโรคดังกล่าวตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขฮ่องกง และกระทรวงสาธารณสุขมาเก๊า เผยแพร่หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินของศูนย์ป้องกันโรค กระทรวงสาธารณสุขฮ่องกง หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินของกระทรวงสาธารณสุขมาเก๊า หมายเลขสายด่วนของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทุกแห่ง

ประจำสาธารณรัฐประชาชนจีน แนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่ประสงค์จะเดินทางจากสาธารณรัฐประชาชนจีน เขตบริหารพิเศษมาเก๊า และเขตบริหารพิเศษฮ่องกงไปยังประเทศไทย มาตรการต่อผู้เดินทางจากต่างประเทศเข้าเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊าในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และมาตรการสำหรับคนไทยที่จะเดินทางกลับประเทศไทยตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยออกประกาศตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา

3.2.2.3 ความร่วมมือกับเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ฯ คือ Facebook Page “Eat like 852” และสำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง ในการแจ้งข้อมูลสถานการณ์การประท้วง การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และมาตรการในการเดินทางกลับประเทศไทยสำหรับคนไทยในต่างประเทศ ทำให้ข้อมูลข่าวสารกระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายอาชีพมากขึ้น

3.3 ข้อจำกัดในการดำเนินภารกิจช่วยเหลือคนไทยของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

จากการศึกษาพบว่า การให้ความช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงในช่วงภาวะวิกฤตที่ผ่านมา แม้จะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี แต่ก็พบข้อจำกัดหลายประการที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ต้องใช้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ดังนี้

3.3.1 แผนอพยพ/ช่วยเหลือคนไทย

3.3.1.1 ไม่มีการฝึกซ้อมแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยที่มีอยู่ ทำให้ไม่ทราบข้อจำกัดของข้อมูลบางอย่างที่กำหนดในแผนฯ เช่น จุติรวมพลคนไทยที่กำหนดให้สถานกงสุลใหญ่ฯ และสำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง เป็นจุดรวมพลคนไทยนั้น ไม่เหมาะต่อการปฏิบัติในสถานการณ์จริง เนื่องจากตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานและมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอรองรับคนจำนวนมากพร้อมๆ กันได้

3.3.1.2 แผนช่วยเหลือ/แผนอพยพคนไทยไม่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานจริง

แม้สถานการณ์การชุมนุมประท้วงและการตักล้างของคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นสถานการณ์ที่สอดคล้องกับแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง²⁷ แต่มีรายละเอียดและปัจจัยกำหนดตามแผนปฏิบัติการที่แตกต่างกัน และความรุนแรงยังไม่อยู่ในระดับที่สถานกงสุลใหญ่ฯ จะต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด กล่าวคือ

1) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงที่ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง และการชุมนุมยึดพื้นที่ในมหาวิทยาลัย 6 แห่ง

²⁷ แผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊า ตุลาคม 2560

เป็นสถานการณ์วิกฤตที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระดับที่ 2 (สีเหลือง) และระดับที่ 3 (สีส้ม) คือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังใช้ชีวิตได้ตามปกติ แต่มีสิ่งบอกเหตุว่า เหตุการณ์การชุมนุมประท้วงอาจพัฒนากลายเป็นความรุนแรงได้ทุกเมื่อขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ กลุ่มแกนนำการชุมนุมในแต่ละครั้ง และปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจฮ่องกงต่อกลุ่มผู้ชุมนุมประท้วง อย่างไรก็ตาม การชุมนุมประท้วงในฮ่องกงมีลักษณะเฉพาะ คือ (1) การชุมนุมส่วนใหญ่จะเริ่มช่วงบ่ายจนถึงค่ำ และการปะทะระหว่างกลุ่มแกนนำกับตำรวจฮ่องกงจะเริ่มประมาณ 1 ทุ่มเป็นต้นไป เพราะเป็นการสิ้นสุดเวลาตามที่ได้รับอนุญาตให้ชุมนุม (2) เหตุการณ์ในแต่ละครั้งจะยุติประมาณก่อนเที่ยงคืน และหากการชุมนุมประท้วงเริ่มช่วงเช้าก็จะยุติก่อนเที่ยง ดังนั้น ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการประท้วงยังอยู่ในวงจำกัดและรัฐบาลฮ่องกงยังสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ จึงไม่อยู่ในระดับที่ต้องอพยพคนไทยออกจากพื้นที่ในฮ่องกง

2) การตกค้างของคนไทยในฮ่องกงในช่วงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน ยกเว้นอากาศยานบางประเภท²⁸

– สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกงเป็นภาวะวิกฤตที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระดับ 4 (สีแดง) เนื่องจากรัฐบาลฮ่องกงประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นสถานการณ์ฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระดับสูงสุด (Emergency) เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงในช่วงแรก ประชาชนมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง และรัฐบาลไม่สามารถควบคุมการแพร่เชื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะแรก อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ สังคมมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ การเดินทางระหว่างประเทศยังสามารถเดินทางเข้า-ออกฮ่องกงได้หากเป็นผู้มีถิ่นที่อยู่ระยะยาวในฮ่องกง และรัฐบาลฮ่องกงได้พยายามแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นจนสามารถควบคุมโรคได้ จึงยังไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องอพยพคนไทยที่มีถิ่นที่อยู่ในฮ่องกง

– ภาวะวิกฤตที่ทำให้คนไทยในฮ่องกงไม่สามารถเดินทางกลับประเทศไทยได้เกิดจากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน มิใช่สาเหตุจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 แต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้มีหนังสือถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองฮ่องกง แจ้งมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนเพื่อขอความอนุเคราะห์สำนักงานตรวจคน

²⁸ ตามประกาศ กพท. เรื่อง ห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 1-5) และประกาศ กพท. เรื่อง เงื่อนไข ในการอนุญาตให้อากาศยานทำการบินเข้าออกประเทศไทย (ฉบับที่ 1-2)

เข้าเมืองฮ่องกงอนุญาตให้คนไทยที่เดินทางเข้าฮ่องกงด้วยวีซ่านักท่องเที่ยวสามารถอยู่ต่อ ในฮ่องกงได้ จนกว่าสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจะมีประกาศอนุญาตให้อากาศยานขนส่งคนโดยสาร ทำการบินเข้าประเทศไทยได้ตามปกติ

3.3.2 ทรัพยากรของสถานกงสุลใหญ่ฯ

1) บุคลากร แม้บุคลากรส่วนใหญ่ของสถานกงสุลใหญ่ฯ จะมีพื้นฐานในเรื่องจิตบริการสาธารณะ แต่ยังคงขาดความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการทำงาน ขาดประสบการณ์ในการทำงานเชิงรุกที่ต้องเข้าหาประชาชนและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย และขาดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2) งบประมาณ ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการใช้จ่ายเงินอุดหนุน เพื่อช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 (ภาคผนวก ก) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากจากภัยพิบัติ²⁹ อย่างไรก็ตาม หมวด 3 ของระเบียบฯ เรื่องการขอใช้เงิน ข้อ 13 ระบุว่า ผู้ได้รับความช่วยเหลือตามข้อ 9 ข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 ต้องขอใช้เงินคืนให้แก่ทางราชการ ตามข้อ 14 เว้นแต่กรณีต่อไปนี้ (1) กรณีเกิดภัยพิบัติ ตามข้อ 9 (1) ที่ไม่ต้องขอใช้เงินคืนแก่ทางราชการ ซึ่งในกรณีคนไทยตกทุกข์ได้ยากจากมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวฯ ที่ไม่สามารถเดินทางกลับประเทศไทยได้นั้น ถือว่าไม่เข้าข่ายตามข้อยกเว้น เพราะเป็นกลุ่มคนไทยตกทุกข์ที่มีความประสงค์จะเดินทางกลับประเทศไทย ดังนั้น ในช่วงแรกของการบังคับใช้มาตรการนั้น คนไทยจำนวนมากต้องเดือดร้อนเรื่องค่าที่พักและค่าอาหาร รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ระหว่างที่ต้องพำนักต่อ ในฮ่องกง ซึ่งต่อมากระทรวงการต่างประเทศได้จัดสรรงบค่าใช้จ่ายในการดำเนินภารกิจตามสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงด้านการต่างประเทศสำหรับโครงการสนับสนุนการดำเนินการในต่างประเทศ เพื่อป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟู การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ให้แก่สถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อช่วยบรรเทา ความเดือดร้อนให้แก่คนไทยที่รอเดินทางกลับประเทศไทย

3) ยานพาหนะ มีรถยนต์ส่วนบุคคลประเภท 7 ที่นั่งของสำนักงานจำนวน 3 คัน ซึ่งไม่เพียงพอหากต้องใช้ในหลายภารกิจในเวลาเดียวกันหรือภารกิจที่มีคนจำนวนมาก บางครั้งจึงต้องขอยืมรถยนต์จากสำนักงานอื่นภายใต้ทีมประเทศไทย

²⁹ “ภัยพิบัติ” หมายความว่า สาธารณภัยต่าง ๆ อันได้แก่ ภัยธรรมชาติ ภัยที่เกิดจากโรคระบาด อุบัติภัย

ภัยสงคราม ภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย ภัยอันเนื่องมาจากวิกฤติการณ์ทางการเมืองและภัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สิน แหล่งที่มา : ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการใช้จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนพิเศษ 291 ง ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2562

4) อุปกรณ์การสื่อสาร มือถือส่วนกลางที่ใช้เป็นหมายเลขฉุกเฉินยังเป็นโทรศัพท์แบบใช้โทร-รับสายได้อย่างเดียว ไม่รองรับเทคโนโลยีการสื่อสารยุคปัจจุบัน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวในการติดต่อสื่อสารทาง social media กับคนไทยส่วนใหญ่ ทำให้เสียเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลจากเครื่องส่วนบุคคลไปข้อมูลส่วนกลาง

3.3.3 ฐานข้อมูลคนไทย

สถานกงสุลใหญ่ฯ มีเพียงฐานข้อมูลคนไทยในฮ่องกงที่ใช้สำหรับการเลือกตั้งปี 2562 และยังไม่เคยมีการปรับปรุงหรือนำมาใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบ

3.4 ถอดบทเรียนการบริหารภาวะวิกฤตของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

จากการศึกษาพบว่า ท่ามกลางข้อจำกัดในการการช่วยเหลือคนไทยที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตข้างต้นนั้น นอกจากแนวทางจากแผนช่วยเหลือ/แผนอพยพที่ทุกสำนักงานมีอยู่แล้ว ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ภารกิจช่วยเหลือคนไทยสามารถดำเนินไปได้อย่างลุล่วงด้วยดี มีดังนี้

3.4.1 ภาวะผู้นำ-ผู้นำองค์กรมี “ภาวะผู้นำ” ในการรับมือต่อสถานการณ์ ดังนี้

3.4.1.1 รับรู้ถึงภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากการชุมนุมประท้วงและสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกง และสามารถคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อความปลอดภัยของคนไทยในฮ่องกง

3.4.1.2 สามารถกระตุ้นและชี้แนะให้ข้าราชการและลูกจ้างท้องถิ่นเกิดความเต็มใจในการช่วยเหลือคนไทยให้พ้นจากภาวะวิกฤตภายในระยะเวลาที่จำกัด และสร้างความตระหนักรู้ว่าการช่วยเหลือคนไทยให้พ้นจากสถานการณ์วิกฤตข้างต้นเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง หากไม่ดำเนินการอย่างทันท่วงที อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของสถานกงสุลใหญ่ฯ และกระทรวงการต่างประเทศในภาพรวม

3.4.1.3 รู้จักเลือกใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการจัดการภาวะวิกฤตเลือกใช้ยุทธศาสตร์ในการจัดการภาวะวิกฤตตามที่ปรากฏในบทที่ 2 ได้เป็นอย่างดี คือ (1) ตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (2) รายงานข้อเท็จจริง (3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องเพื่อควบคุมสถานการณ์และผลกระทบให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถบริหารจัดการได้รวมถึงข้อจำกัดของความเสียหายให้น้อยที่สุด รวมทั้งมีกระบวนการจัดการกับภาวะวิกฤตที่เป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ (1) การป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงโดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่คนไทย (2) การเตรียมความพร้อมโดยการวิเคราะห์และคาดการณ์สถานการณ์ถึงภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า และเตรียมความพร้อมของสำนักงานฯ ในการรับมือ (3) การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และ (4) การปรับปรุงแก้ไข/ประเมินผลการดำเนินการภายหลังการแก้ไขภาวะวิกฤตแล้ว

3.4.1.4 ผู้นำองค์กรสามารถในการใช้กระบวนการจัดการกับภาวะวิกฤต 4 ประการ³⁰ ในการจัดการกับภาวะวิกฤตได้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1) การป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง (Prevention) โดยมีการสื่อสารที่ชัดเจนกับคนไทยอย่างต่อเนื่องเพื่อแจ้งเตือนข่าวการประท้วง และสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมทั้งมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้คนไทยทราบผ่านทาง Facebook page ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารหลักของสถานกงสุลใหญ่ฯ ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวช่วยสร้างความมั่นใจให้คนไทยในฮ่องกงทราบว่า สถานกงสุลใหญ่ฯ เป็นหน่วยงานภาครัฐของไทยที่คอยดูแลและเป็นที่ยังให้แก่คนไทยในฮ่องกง

2) การเตรียมความพร้อม (Preparation) โดยการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลกระทบที่คนไทยกลุ่มต่างๆ ในฮ่องกงจะได้รับจากการชุมนุมประท้วงที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกงและมหาวิทยาลัย 6 แห่ง รวมทั้งมาตรการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังประเทศไทย และเตรียมความพร้อมของสำนักงานในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบให้มากที่สุด อาทิ การเตรียมงบประมาณสนับสนุนภารกิจช่วยเหลือคนไทย ตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ เช่น วิทยุสื่อสาร และรถยนต์สำนักงาน และเตรียมกำลังพลให้พร้อมโดยการรวบรวมเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่สะดวกปฏิบัติหน้าที่ในช่วงวันหยุดหรือนอกเวลาทำการให้ได้มากที่สุด เพื่อเตรียมพร้อมลงพื้นที่ทันทีที่ได้รับการสั่งการ ซึ่งบางกรณีที่ต้องรับมือกับคนจำนวนมากก็ต้องขอความร่วมมือด้านบุคลากรและรถยนต์จากทีมประเทศไทย

3) การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว (Response) เมื่อถึงจุดที่ผู้นำองค์กรฯ ประเมินแล้วว่า เป็นเวลาที่ต้องลงมือความช่วยเหลือ ก็รีบส่งทีมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นลงพื้นที่ทันที ดังจะเห็นได้จากการที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ที่ทำอากาศยานนานาชาติฮ่องกง และมหาวิทยาลัย 6 แห่งเพื่อนำคนไทยออกจากพื้นที่ การสื่อสารกับกลุ่มนักศึกษาไทยในฮ่องกงทางไลน์กลุ่ม (RTCG, HK) เพื่อแจ้งเตือนให้นักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยรีบออกจากพื้นที่โดยเร็วที่สุด หรือการให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์หาคนไทยทุกคนตามรายชื่อที่ลงทะเบียนขอหนังสือรับรองการเดินทางกลับประเทศไทยจากสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อแจ้งให้ทราบเรื่องมาตรการชะลอการเดินทางกลับประเทศไทยและมาตรการกักตัวในสถานที่ที่รัฐกำหนดเป็นเวลา 14 วัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำผลให้สถานกงสุลใหญ่ฯ สามารถให้ความช่วยเหลือคนไทยทุกกลุ่มจากภาวะวิกฤตได้อย่างทันกาล และช่วยลดความสูญเสีย/ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกรณีสถานกงสุลใหญ่ฯ ไม่คาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่ตระหนักรู้ในภาวะวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น

³⁰ Coombs, W.T. (2015) ตามที่ระบุไว้ในบทที่ 2

4) การปรับปรุงแก้ไข (Revision) โดยการประเมินผลการดำเนินการ ภายหลังจากแก้ไขภาวะวิกฤตกับทีมประเทศไทยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนา งานช่วยเหลือคนไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำมาซึ่งการปรับปรุงแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยใน เขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊าของสถานกงสุลใหญ่ฯ ฉบับเดือนตุลาคม 2560 และนำมาสู่การปรับปรุงเรื่องสถานที่ที่เป็นจุดรวมตัวของคนไทยกรณีต้องอพยพกลับประเทศไทย ดังปรากฏตามแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยฯ ปี 2563 (ภาคผนวก ก) และแผนอพยพ/แผนฉุกเฉิน กรณีโรคระบาดรุนแรง แยกต่างหากออกมาอีก 1 แผน (ภาคผนวก ข)

3.4.2 ทรัพยากรของสถานกงสุลใหญ่ฯ

1) บุคลากร

- ข้าราชการสถานกงสุลใหญ่ฯ สามารถสั่งการและกำกับดูแลการทำงานของ ลูกจ้างท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ลูกจ้างท้องถิ่นมีความชำนาญในพื้นที่ รู้กฎระเบียบของท้องถิ่นมีประสบการณ์ การทำงานกับหน่วยงานท้องถิ่นและคนไทยในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องทำให้ได้รับความสะดวกในการ ประสานงาน และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานช่วยเหลือคนไทยได้เป็นอย่างดี รวมทั้ง มีจิตบริการสาธารณะและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแม้จะ เป็นช่วงวันหยุดและนอกเวลาราชการ

2) งบประมาณ

ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการใช้จ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือ คนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 และงบค่าใช้จ่ายในการดำเนินภารกิจตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้านการต่างประเทศสำหรับโครงการสนับสนุนการดำเนินการใน ต่างประเทศ เพื่อป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟู การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสนับสนุนภารกิจช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ โดยผู้ตกทุกข์สามารถขอทำ สัญญายืมเงินและสัญญารับรองการชดใช้คืนแก่ราชการเพื่อเป็นค่าพาหนะเดินทางกลับประเทศไทย และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เท่าที่จำเป็นระหว่างรอเดินทางกลับประเทศไทย มีกำหนดให้ผ่อนชำระหนี้ได้ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี นับแต่วันทำหนังสือรับสภาพหนี้ และใช้สำหรับสถานกงสุลใหญ่ฯ จัดหา ที่พักและอาหาร รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันโรคไวรัสโควิด-19 ตามความเหมาะสมและประหยัดให้แก่ ผู้ตกทุกข์ที่ร้องขอความช่วยเหลือได้

3) อุปกรณ์สื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ สมาร์ทโฟน และวิทยุสื่อสาร

4) ยานพาหนะพร้อมพนักงานขับรถยนต์ที่มีความชำนาญเส้นทางปกติและ เส้นทางลัด

3.4.3 การดำเนินนโยบายการทูตเชิงรุกเพื่อประชาชน

ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของคนไทยที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตเป็นลำดับแรก โดยการประเมินสถานการณ์ worst-case scenario ล่วงหน้า วางแผนปฏิบัติการ และลงพื้นที่เข้าหาคนไทยที่ประสบภาวะวิกฤตในทันทีก่อนที่จะได้รับการร้องขอ เพื่อช่วยเหลือในขั้นต้นอย่างทันท่วงที ก่อนที่จะมีเหตุร้ายแรงอื่นตามมา และพยายามสื่อสารกับคนไทยที่กำลังเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้คลายกังวลและให้รู้ว่าสถานกงสุลใหญ่ฯ เป็นที่พึ่งของคนไทยในฮ่องกง ซึ่งการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่คนไทยตามนโยบายดังกล่าวได้สร้างความพึงพอใจให้แก่คนไทยที่ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างมาก รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานกงสุลใหญ่ในเรื่องการดูแลและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ

3.4.4 การบริหารภายในองค์กร

– ให้ความสำคัญต่อความร่วมมือและการทำงานเป็นทีมภายใต้ “ทีมประเทศ” จึงจัดประชุมกับทีมประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการดำเนินงานช่วยเหลือคนไทยในแต่ละภารกิจ อัปเดตข้อมูลและรับฟังมุมมองในเรื่องต่าง ๆ จากทุกหน่วยงาน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรอบด้าน และเตรียมวางแผนรับมือต่อภาวะวิกฤตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต

– สร้างกลไกในการสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในฮ่องกงผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่ผ่านมา ช่องทางการสื่อสารหลักของสถานกงสุลใหญ่ฯ คือ สมาร์ทโฟน และสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ได้แก่ Line และ Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ³¹ และ Facebook ของเครือข่ายของสถานกงสุลใหญ่ฯ ที่มีผู้ติดตามจำนวนมากได้แก่ สำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง และ “Eat like 852”³² เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เช่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การประสานข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน และการติดตามตัวบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น

– การมีเครือข่ายที่ดีในการทำงานกับทุกภาคส่วนของหน่วยงานไทยและฮ่องกง ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนคนไทยกลุ่มต่างๆ และ influencer ในสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยให้การประสานงานต่างๆ สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และทันเหตุการณ์

3.4.5 ผลการศึกษามีได้นำแสดงให้เห็นถึงปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือคนไทย อาทิ กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของรัฐบาลฮ่องกง ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า

³¹ <https://www.facebook.com/rtcgkh> ซึ่งมีผู้ติดตามจากเดิม 2,000-2,500 คนในปี 2560 เพิ่มขึ้นเป็น 26,920 คน ในปี 2563

³² https://www.facebook.com/EatLike852/about/?ref=page_internal เป็น Facebook ทะลุยกิน เที่ยวในฮ่องกง โดย “พีแแปว” คนไทยในฮ่องกง ได้รับความนิยมนับเป็นอย่างมาก มีผู้ติดตาม 193,038 คน

การดำเนินงานช่วยเหลือคนไทยในฮ่องกงของสถานกงสุลใหญ่ฯ นั้นเป็นไปตามกฎระเบียบที่มีอยู่และความร่วมมือของฝ่ายฮ่องกงในเรื่องที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลจากความสัมพันธ์ที่ดีของไทยและฮ่องกง

3.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของคนไทยที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในช่วงวิกฤตการณ์การชุมนุมประท้วงและโควิด-19

การสำรวจความพึงพอใจของคนไทยที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง³³ จากแบบสอบถาม (ภาคผนวก ค) สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

3.5.1 กลุ่มผู้ได้รับความช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 10-60 ปี อาชีพส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอื่นๆ และลูกจ้าง

3.5.2 เหตุผลที่เดินทางไปฮ่องกง ส่วนใหญ่เพื่อการศึกษาต่อ ท่องเที่ยวและทำงาน

3.5.3 ร้อยละ 52.1 เคยลงทะเบียนคนไทยในต่างประเทศกับกระทรวงการต่างประเทศ และร้อยละ 97.2 คิดที่จะติดต่อกับสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ของไทยในต่างประเทศ ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในต่างประเทศ

3.5.4 ร้อยละ 97.2 รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อได้รับความช่วยเหลือ/ การบริการจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

3.5.5 ร้อยละ 54.9 มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และร้อยละ 52.1 พึงพอใจจากการได้รับความช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์การชุมนุมประท้วง ณ ทำอาภาศยานนานาชาติฮ่องกง และจากมหาวิทยาลัย 6 แห่งของฮ่องกง

1) ผลการประเมินความพึงพอใจจากการช่วยเหลือตามข้อ 3.5.5 ปรากฏว่าสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดใน 10 ข้อได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรังและเต็มใจให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย มีช่องทางในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถานกงสุลใหญ่ฯ มีประโยชน์และทันต่อสถานการณ์ สถานกงสุลใหญ่ฯ ให้ความช่วยเหลือทันต่อเหตุการณ์ และการได้รับการบริการตรงกับที่คาดหวัง

2) ข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำอื่นๆ มีจำนวน 17 คน ทั้งหมดเขียนชื่นชมและประทับใจในการทำงานอย่างกระจือรื้อรังของเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ

³³ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นคนไทยที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงในช่วงสถานการณ์การประท้วงและโควิด-19 ในรูปแบบออนไลน์ โดยส่งให้คนไทยฯ จำนวน 300 คน กรอกแบบสำรวจและได้รับการตอบกลับจำนวน 71 คน

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในบทที่ 3 ชี้ให้เห็นถึงแนวทางการบริหารจัดการของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง ในการช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยให้ปลอดภัยจากเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในฮ่องกงภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคนไทยที่ต้องการความช่วยเหลือในช่วงเวลาดังกล่าว ดังเห็นได้จากการไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ จากคนไทยหรือสื่อไทย และได้รับคำชื่นชมดังปรากฏตามผลการตอบแบบสอบถามจากคนไทยที่ประสบภาวะวิกฤตในฮ่องกงในเหตุการณ์กลุ่มผู้ชุมนุมประท้วงปิดท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง การอพยพนักศึกษาไทยออกจากมหาวิทยาลัย 6 แห่ง และการช่วยเหลือคนไทยที่ตกค้างจากมาตรการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสาร ทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเนื่องจากโรคระบาดโควิด-19 ตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นมา

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในการช่วยเหลือ คนไทยในฮ่องกงในช่วงเกิดภาวะวิกฤตเกิดจากปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้นำองค์กร ต้องมี “ภาวะผู้นำ” ในยามที่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตที่ต้องตัดสินใจภายในเวลาจำกัด สามารถสื่อสารและโน้มน้าวให้บุคลากรในองค์กรเต็มใจที่จะร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จร่วมกัน
- 2) ทรัพยากรของสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สำนักงาน และยานพาหนะ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานที่สำคัญ
- 3) การดำเนินนโยบายการทูตเชิงรุกเพื่อประชาชน โดยให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของคนไทยที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตเป็นลำดับแรก ลงพื้นที่ทันที และสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ ผู้ตกทุกข์ได้รู้สึกละคลายกังวลและมีที่พึ่ง
- 4) การบริหารภายในองค์กร ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม พยายามร่วมมือกับทีมประเทศไทย สร้างช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในฮ่องกงผ่านสื่อสังคมออนไลน์และสร้างเครือข่ายกับทุกหน่วยงานของไทยและฮ่องกง
- 5) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศผู้รับ

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้ภารกิจช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศซึ่งเป็นงานที่รัฐบาลและกระทรวงการต่างประเทศให้ความสำคัญอย่างมากบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย “ขับเคลื่อนงานการทูตเชิงรุกเพื่อประชาชน เพื่อคุ้มครอง ผลประโยชน์ของคนไทย แรงงานไทย และภาคเอกชนไทย ในต่างประเทศ ส่งเสริมบทบาทของชุมชนไทยในการร่วมเชิดชูผลประโยชน์ของไทยในต่างประเทศ” ของรัฐบาล และตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะเชิงนโยบายตามที่วิเคราะห์ได้จากผลการศึกษา คือ

1) กระทรวงการต่างประเทศควรให้ความสำคัญในภาพรวมต่อการพัฒนา “บุคลากร” ที่ต้องไปรับผิดชอบงานด้านกงสุลและงานช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทย ทั้งบุคลากรที่จะไปดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานและเจ้าหน้าที่กงสุล โดยควรฝึกอบรมให้บุคลากรของกระทรวงการต่างประเทศเข้าใจและรู้จักลักษณะของ “ภาวะผู้นำ” ที่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในยามที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ภายใต้ภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) หัวหน้าสำนักงานในต่างประเทศควรหมั่นสร้างเครือข่ายของสำนักงานให้เข้มแข็งอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ทีมประเทศไทยในต่างประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศผู้รับทั้งภาครัฐและเอกชน คณะทูต/คณะกงสุลต่างประเทศในประเทศผู้รับ ผู้นำชุมชนไทย วัด และผู้มีอิทธิพลทางสื่อออนไลน์ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4.2.2 ข้อเสนอแนะการดำเนินการ

- 1) การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร
 - ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นลูกจ้างท้องถิ่นประจำสำนักงาน ควรต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวก มีจิตบริการสาธารณะ รู้จักพื้นที่สำคัญๆ ของท้องถิ่นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นใส่ใจ และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
 - มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการสื่อสารกับสาธารณชน ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ Facebook และ Line ของสำนักงาน เพื่อให้สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในทุกช่องทางและทันเวลา
 - ฝึกความพร้อมของบุคลากรในเรื่องเส้นทางการคมนาคมพื้นฐานของท้องถิ่น และเส้นทางลำเลียงคนจำนวนมากจากท่าอากาศยานไปยังจุดสำคัญๆ ที่เตรียมไว้ในแผนอพยพคนไทย

- จัดอบรมเทคนิคการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้กับบุคลากรของสำนักงานทุกคนเพื่อให้มีความคุ้นเคยและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปรับปรุงแผนช่วยเหลือ/อพยพของสำนักงานให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันให้มากที่สุด โดยเฉพาะเส้นทางการอพยพ จุดรวมพล และหมายเลขติดต่อฉุกเฉินที่จำเป็น

3) การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ ยานพาหนะ และเครื่องมือการสื่อสารให้พร้อมอยู่เสมอ

4) การฝึกซ้อมการใช้แผนช่วยเหลือ/อพยพอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและรู้ว่าควรจะต้องเริ่มต้นจากจุดไหนเมื่อเกิดสถานการณ์จริง โดยต้องอาศัยทักษะตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายข้างต้นร่วมด้วย ทั้งนี้ สำหรับสำนักงานที่มีเขตอาณากว้างใหญ่และครอบคลุมหลายประเทศ ควรยังต้องมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าและซักซ้อมการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องอาศัยปัจจัยการทำงานที่ซับซ้อนมากกว่าประเทศขนาดเล็กที่มีพื้นที่จำกัด

กล่าวโดยสรุป ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศโดยสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลกควรมีแบบแผนการเตรียมความพร้อมในยามวิกฤติฉุกเฉิน (นอกเหนือจากแผนอพยพหลักที่มีอยู่แล้ว) ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงการต่างประเทศทั้งที่ไปจากส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นให้มีทักษะรอบด้านทั้งด้านภาวะผู้นำ จิตบริการ การสื่อสารกับสาธารณะ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อสามารถรับมือกับวิกฤติทุกประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ซึ่งแบบแผนดังกล่าวอาจเป็นแบบอย่างในการเตรียมการเบื้องต้นและจัดทำขึ้นจากการรวบรวมประสบการณ์และข้อเสนอแนะเรื่องการช่วยเหลือคนไทยในยามวิกฤติของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่แต่ละแห่ง

บรรณานุกรม

หนังสือ

- ชุตติภา มหาศิริมงคล. บทเรียนที่ได้รับจากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อดิจิทัล กรณีศึกษา
ตราสินค้า Korea King และการนำเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวคิดทฤษฎีการใช้สื่อดิจิทัล
เพื่อการจัดการภาวะวิกฤต. หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสาร
การตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- พรหมเมศ พหลพลพยุหเสนา. แผนปฏิบัติการดูแล ช่วยเหลือ และคุ้มครองคนไทยของสถาน
เอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์ ต่อวิกฤตการณ์. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตร
นักบริหารการทูต รุ่นที่ 8. กระทรวงการต่างประเทศ, 2559
- วรทัย ราวินิจ. แบบจำลององค์ประกอบเชิงอารมณ์ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2556.
- วรารุช ภู่อภิญญา. การบริหารจัดการภัยพิบัติ กรณีการเกิดแผ่นดินไหวในประเทศญี่ปุ่น. รายงาน
การศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4. กระทรวงการต่างประเทศ, 2555.
- Coombs, W. T. Ongoing Crisis Communication Planning, Managing and Responding.
4rd ed. Thousand Oak, CA: Sage Publication, 2015.
- Coombs, W. T. Sustainability: A new and complex "challenge" for crisis managers.
International Journal of Sustainable Strategic Management, 2010.
- Coombs, W. T., & Holladay, J. S. The Handbook of Crisis Communication. 1st ed.
Oxford: Wiley-Blackwell Publishing, 2010.
- Daft, R.L. Leadership: Theory and Practice. Fort Worth, TX: Dryden Press, 1999.
- Fink, S. Crisis management: Planning for the inevitable. New York: American
Management Association, 1986.
- Hermann, C. F. Some Consequences of Crisis which limit the Viability of Organization.
Administrative Science Quarterly, 1963.
- John C. Maxwell. The 5 Levels of Leadership. Center Street, New York, 2011.
- Kauffman, J. Adding fuel to the fire: NASA's crisis communications regarding Apollo 1.
Public Relations Review, 1999.

Long R.K. Seven Needless Sins of Crisis (Mis) management. PR Tactics, August, 2001.

Nelson, D.L., & Quick, J.C. Organizational Behavior: Foundations Realities, and Challenges. New York: West Publishing Company, 1997.

Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. Academy of Management Executive, 1993.

Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. Effective crisis communication moving from crisis to opportunity. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., 2011.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปิยะพงษ์ ทองดี. บทที่ 4 “ภาวะผู้นำขององค์กรสมัยใหม่ (Leadership of Modern Organization)”. [ออนไลน์]. วารสารร่วมพฤษ มหวิทยาลัยเกริก ปีที่ 36 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2561, 67-87. แหล่งที่มา: http://romphruekj.kirk.ac.th/books/2561/1/06_36_1_SmallBusinessManagement.pdf.

โรงเรียนเทคโนโลยีธุรกิจกรุงเทพ. บทที่ 1 ความหมายของผู้นำ ภาวะผู้นำและความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับองค์กร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng-phuna>.

สื่อการเรียนรู้นอกห้องเรียน รหัสวิชา 3207-2011. เรื่อง ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng-phuna>.

BangkokBangkok.net. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หายไปไหนทำไมเหลือแต่ "ดิจิทัล" โดยที่ปรึกษาการตลาดออนไลน์ อันดับ 1. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbangkok.net/ict-to-digital.html>.

The American Heritage Dictionary. 2nd college ed. Boston: Houghton Mifflin. [ออนไลน์]. 1985. แหล่งที่มา: วารสาร มจร การพัฒนาสังคม ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2561 file:///C:/Users/kun/Downloads/4490-14127-1-SM%20(1).pdf.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทย
ในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊า

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เขตอาณาของ สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

1. เขตบริหารพิเศษฮ่องกง
2. เขตบริหารพิเศษมาเก๊า

ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของฮ่องกงและมาเก๊า

- ฮ่องกง พื้นที่ 1,092 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะฮ่องกง และ Kowloon / New Territories Peninsula อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของมณฑลกว่างต้งของจีน ห่างจากนครกว่างโจว ประมาณ 130 กิโลเมตร
- มาเก๊า พื้นที่ 30.4 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย Macao Peninsula และเกาะอีก 2 เกาะ (คือ Taipa และ Coloane) ตั้งอยู่ห่างจากฮ่องกง 70 กิโลเมตร และห่างจากนครกว่างโจว 145 กิโลเมตร

ข้อมูลทางกายภาพของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

- ตั้งอยู่ที่ 8/F Fairmont House, 8 Cotton Tree Drive ในเขต Central (สำนักงานส่งเสริมการค้า และสำนักงานศุลกากร ตั้งอยู่ภายในบริเวณเดียวกัน) ใกล้กับอาคารที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ของหลายประเทศ เช่น ฟิลิปปินส์ อินเดีย เยอรมนี สหรัฐอเมริกา และโปแลนด์ เป็นต้น และอยู่ในย่านเดียวกับหน่วยงานราชการของฮ่องกงหลายแห่ง รวมทั้งที่ทำการรัฐบาลของฮ่องกง
- หมายเลขโทรศัพท์ (+852) 2521-6481-5 และหมายเลขโทรศัพท์ duty officer (นอกเวลาทำการและวันหยุด) 2 หมายเลขคือ (+852) 6821-1545-6
- อยู่ห่างจากสนามบินนานาชาติฮ่องกง Chek Lap Kok บนเกาะ Lantau ประมาณ 37 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางโดยรถยนต์ 40 นาที
- มีระบบการรักษาความปลอดภัยคือ ประตูล็อกอัตโนมัติ 2 ชั้น เข้า-ออกโดยใช้ access card และติดตั้งกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

จำนวนคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊า

- ฮ่องกง ประมาณ 29,000 คน
- มาเก๊า ประมาณ 1,500 คน

จำนวนข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่อยู่ในความดูแลของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

- ข้าราชการของสถานกงสุลใหญ่ฯ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ (สคต.) สำนักงานแรงงาน (สนร.) สำนักงานศุลกากรไทย และสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) พร้อมสมาชิกในครอบครัวและผู้ติดตาม รวมจำนวน 28 คน
- เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นทั้งที่มีสัญชาติไทยและชาวฮ่องกงของทุกสำนักงาน รวมจำนวน 33 คน

หมวดที่ 2 การเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารกับชุมชนไทยและหน่วยงานท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง จะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ เป็นประจำ ดังนี้

1. ชุมชนไทยในฮ่องกงและมาเก๊า สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊า ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจาก (1) คำร้องขอใช้บริการด้านกงสุลประเภทต่าง ๆ ของสถานกงสุลใหญ่ฯ เช่น หนังสือเดินทาง สูติบัตร รวมทั้งการรับรองเอกสารต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างงานของคนไทยที่ประกอบอาชีพผู้ช่วยแม่บ้าน และ (2) ทะเบียนแรงงานไทยซึ่งจัดทำโดยสำนักงานแรงงานฯ นอกจากนี้ สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้จัดทำข้อมูลรายชื่อหน่วยงาน บริษัท ธนาคาร สมาคม/ชมรมของไทยในฮ่องกงและมาเก๊า จำนวน 22 แห่ง

2. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของสถานกงสุลใหญ่ฯ และเจ้าหน้าที่สำนักงานต่าง ๆ
3. หน่วยงานราชการท้องถิ่นที่จำเป็น เช่น กรมพิธีการทูตและตำรวจ ของฮ่องกงและมาเก๊า
4. คณะกงสุลประเทศต่าง ๆ ใช้ประโยชน์จากรายนามคณะกงสุลในฮ่องกงและมาเก๊า

ซึ่งกรมพิธีการทูตของฮ่องกงและมาเก๊าปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอ

5. บริษัทบริหารจัดการอาคาร Fairmont House (ที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ฯ)
6. บริษัทที่ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยของสถานกงสุลใหญ่ฯ
7. โรงพยาบาลในฮ่องกงและมาเก๊า
8. บริษัทเช่ายานพาหนะ
9. สื่อมวลชน

ช่องทางการสื่อสาร

- ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2548 เป็นต้นมา สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้เริ่มการปฏิบัติภารกิจฉุกเฉินนอกเวลาทำการและวันหยุด โดยมอบหมายข้าราชการ 1 คนและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น 1 คน เป็นเจ้าหน้าที่เวร (duty officers) และได้บันทึกหมายเลขติดต่อของ duty officers ในข้อความตอบรับอัตโนมัติของหมายเลขโทรศัพท์กลางของสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อให้คนไทยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้ในกรณีฉุกเฉิน และสามารถแจ้งเหตุที่อาจเป็นภัยได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงที่หมายเลข (+852) 6821 1545-6

- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ที่ <http://www.thai-consulate.org.hk>

- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ที่ <https://www.facebook.com/rtcghk/>

หมวดที่ 3 สถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่

สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้ประเมินสถานการณ์ของฮ่องกงและมาเก๊าทั้งในด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม สภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม และมีความเห็นว่า มีสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นในฮ่องกงและมาเก๊า 3 กรณี ดังนี้

3.1 ภัยธรรมชาติซึ่งเกิดจากสภาวะอากาศที่เลวร้าย

• โดยทั่วไป ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในฮ่องกงและมาเก๊าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาวะอากาศที่เลวร้าย โดยเฉพาะพายุเขตร้อน (Tropical Cyclone) ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันตามภูมิภาคที่เกิดพายุนั้นๆ ว่า เฮอริเคน (Hurricane) หรือ ไต้ฝุ่น (Typhoon) สำหรับฮ่องกงและมาเก๊าจะเรียกว่าไต้ฝุ่น (Typhoon) และมีฤดูไต้ฝุ่นในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนพฤศจิกายน นอกจากนี้ฮ่องกงและมาเก๊ายังประสบกับภัยธรรมชาติประเภทพายุฝน (Rainstorm) ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงฤดูไต้ฝุ่น

• พายุดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดภัยอื่น ๆ เช่น ดินถล่ม (Landslide) และอุทกภัย (Flooding)

• หน่วยงาน Hong Kong Observatory และ Macau Observatory เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านการติดตามสถานการณ์ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบทางเว็บไซต์ mobile application และสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ โดยทั่วไป ประชาชนฮ่องกงและมาเก๊ามีความตื่นตัวเกี่ยวกับการติดตามสภาพอากาศโดยเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันอยู่แล้ว และหน่วยงาน Observatory ของทั้งฮ่องกงและมาเก๊าเป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญ และมีระบบการเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ

- หน่วยงาน Emergency Support Unit, Security Bureau, Government Secretariat ได้จัดทำแผนรองรับเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ (Contingency Plan for Natural Disaster) โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ (1) ข้อมูลเกี่ยวกับภัยธรรมชาติประเภทต่าง ๆ และ (2) ขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ

3.2 การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่และโรคติดต่อร้ายแรงอื่น ๆ

- การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่จะเกิดขึ้นประมาณทุก ๆ 10–50 ปี สืบเนื่องจากการกลายพันธุ์ของไวรัสไข้หวัดใหญ่ ซึ่งอาจเป็นไวรัสไข้หวัดนกหรือไวรัสสายพันธุ์อื่น ๆ ได้ การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่จะทำให้มีผู้ล้มป่วยด้วยอาการรุนแรงจำนวนมาก และมีอันตรายถึงชีวิต ในปี 2540 (ค.ศ. 1997) ได้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ H5N1 หรือไข้หวัดนกในฮ่องกง ซึ่งทำให้มีผู้ติดเชื้อ 18 ราย และ 6 รายในจำนวนดังกล่าวเสียชีวิต

- ในปี 2546 (ค.ศ. 2003) ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS–Severe Acute Respiratory Syndrome) ทำให้มีผู้เสียชีวิตจำนวน 293 ราย

- Health, Welfare and Food Bureau ได้จัดทำแผนฉุกเฉินรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ในฮ่องกง (Emergency Preparedness for Influenza Pandemic in Hong Kong) ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัสทุกชนิด โดยกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ใน 3 ระดับคือ

- (1) Alert Response Level หมายถึงสถานการณ์ที่มีการยืนยันการแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่ในมนุษย์และสัตว์ปีกนอกฮ่องกง

- (2) Serious Response Level หมายถึงสถานการณ์ที่มีการยืนยันการแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่ในมนุษย์และสัตว์ปีกภายในฮ่องกง และ

- (3) Emergency Response Level หมายถึงสถานการณ์ที่มีการยืนยันการแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่จากมนุษย์สู่มนุษย์ (human-to-human transmission of novel influenza) ทั้งภายในและภายนอกฮ่องกง รวมทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดที่มีความรุนแรงตามที่ WHO ได้ออกประกาศ นอกจากนี้ แผนปฏิบัติการดังกล่าวยังได้มีการระบุขั้นตอนการดำเนินการ และขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

3.3 ความไม่สงบซึ่งเกิดจากการก่อการร้าย/การจลาจล/วิกฤตการณ์ทางการเมือง/สงคราม

- โดยที่ฮ่องกงเป็นศูนย์กลางธุรกิจ การธนาคารและการคลังที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก และเป็นที่ตั้งของบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่จำนวนมากซึ่งให้ผลประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจทุนนิยมของฮ่องกง ตลอดจนเป็นที่ตั้งของ Sub-Office of United Nations High-Commissioner for

Refugee (UNHCR) ซึ่งตั้งอยู่ที่ Room 911, Yau Ma Tei Carpark Bldg., 250 Shanghai Street, Kowloon จึงอาจมีความเป็นไปได้ที่อ่องกงอาจตกเป็นเป้าหมายการก่อการร้าย/ก่อวินาศกรรม

- การประท้วงเดินขบวนจากกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ในอ่องกงมีให้เห็นอยู่บ้าง การประท้วงที่สำคัญได้แก่ การประท้วงเพื่อเรียกร้องประชาธิปไตยของกลุ่ม Pro-Democracy ในวันที่ 1 กรกฎาคมของทุกปี ซึ่งเป็นวันที่อ่องกงกลับคืนสู่การปกครองของจีน โดยเคยมีผู้เข้าร่วมการประท้วงดังกล่าวมากที่สุดถึง 500,000 คน อย่างไรก็ตามการประท้วงทุก ๆ ครั้งที่ผ่านมาดำเนินไปอย่างสันติและเป็นระเบียบ และหน่วยงานของอ่องกงสามารถจัดการกับการประท้วงได้โดยไม่เกิดเหตุการณ์รุนแรงใด ๆ

- การประท้วงทางการเมือง: เมื่อปี 2554-2555 (ค.ศ. 2011-2012) ได้เกิดการประท้วง “Occupy Central” ซึ่งมีการใช้พื้นที่สาธารณะในเขต Central สำหรับการประท้วง และ ในปี 2557 (ค.ศ. 2014) ได้มีการประท้วง “Umbrella Movement” ซึ่งส่งผลกระทบต่อพื้นที่สาธารณะ เช่น ทางเดิน ถนน และระบบขนส่งมวลชนสาธารณะและสถานที่ราชการในบางส่วน อย่างไรก็ตาม ไม่ได้เกิดเหตุจลาจล หรือเหตุรุนแรงที่นำไปสู่การบาดเจ็บหรือเสียชีวิตแต่อย่างใด

- ตัวอย่างของการประท้วงในอ่องกงที่เกิดการปะทะและการใช้ความรุนแรง จนเกิดการบาดเจ็บ คือ การชุมนุมประท้วงต่อต้านการประชุมระดับรัฐมนตรีองค์การการค้าโลก ครั้งที่ 6 ซึ่งจัดขึ้นที่อ่องกงเมื่อเดือนธันวาคม 2548 โดยได้มีผู้ประท้วงจากหลายประเทศเดินทางไปรวมตัวกันที่สถานที่จัดประชุม และได้ทำลายทรัพย์สินสาธารณะและก่อความไม่สงบขึ้น ส่งผลให้ผู้ประท้วงจำนวนหนึ่งถูกจับกุม (มีกลุ่มผู้ประท้วงคนไทยด้วย)

- ภัยสงครามซึ่งอาจเกิดจากสถานการณ์ในคาบสมุทรเกาหลี หรือความขัดแย้งระหว่างจีนกับไต้หวันหรือกับญี่ปุ่น อาจส่งผลกระทบต่ออ่องกง/มาเก๊า ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณไม่ไกลนักได้เช่นกัน

หมวดที่ 4 แผนปฏิบัติการของสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อรองรับเหตุการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ระดับที่ 1 (สีเขียว) การเตรียมความพร้อมในสภาวะปกติ

ปัจจัยบ่งชี้ สถานการณ์ปกติ

ปัจจัยควบคุม สถานการณ์ปกติ

เป้าหมาย เตรียมความพร้อมของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองอ่องกง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการ

- ศึกษาและเตรียมพร้อมในการปฏิบัติตาม Contingency Plan for Natural Disasters และ Natural Disaster Recovery Plan ของรัฐบาลอ่องกง

- ดำเนินการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลคนไทยที่ไปใช้บริการที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ในฐานข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถติดต่อคนไทยแต่ละรายได้โดยตรงในกรณีจำเป็น
 - ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคคลและหน่วยงานติดต่อที่สำคัญ
 - ประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนไทยติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสภาพอากาศอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในช่วงฤดูไต้ฝุ่น
 - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับแผนอพยพให้ชุมชนไทยทราบ โดยช่องทางต่าง ๆ เช่น
 - กล่าวประชาสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ จัดขึ้นโดยวัดไทย/สมาคมไทยซึ่งมักมีชุมชนไทยเข้าร่วมจำนวนมาก
 - เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ
 - เผยแพร่ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ
 - จัดทำประกาศและขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการเผยแพร่
 - ส่งจดหมายแจ้งไปถึงชุมชนไทย โดยใช้ฐานข้อมูลชุมชนไทยของสถานกงสุลใหญ่ฯ
 - จัดประชุมเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และสำนักงานอื่น ๆ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแผนช่วยเหลือ/อพยพคนไทยฯ และการแบ่งความรับผิดชอบอยู่เสมอ
 - ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุและโทรศัพท์มือถือ และปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ

ระดับ 2 (สีเหลือง) การเตรียมความพร้อม เมื่อมีสิ่งบอกร่องเหตุ

- ปัจจัยบ่งชี้ มีรายงานพยากรณ์อากาศเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ
- ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ การดำเนินชีวิตเป็นไปตามปกติ
- เป้าหมาย คนไทยรับทราบสถานการณ์อย่างต่อเนื่องและทราบจุดติดต่อ และให้มีจำนวน คนไทยที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

การดำเนินการ

- ติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิดผ่านทางสื่อต่าง ๆ รวมทั้งขอทราบข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง (เช่น Hong Kong/Macao Observatory)
- ตรวจสอบอุปกรณ์การสื่อสาร และเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งาน
- จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อแจกแจงความรับผิดชอบและเตรียมพร้อมปฏิบัติตามแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและอพยพคนไทย

- หากสภาพอากาศมีแนวโน้มแน่ชัดว่า จะเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความรุนแรง ควรประชาสัมพันธ์ให้คนไทยรายงานตัวกับจุดติดต่อ เพื่อช่วยเหลือให้เดินทางออกนอกฮ่องกง/มาเก๊า โดยเร็วที่สุด
- ออกประกาศเตือนไม่ให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังฮ่องกง/มาเก๊า (ผ่านกระทรวงการต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ฯ และสายการบินต่าง ๆ)
- เตรียมความพร้อมในการออกเอกสารการเดินทางแก่คนไทยที่อาจต้องเดินทางออกจากฮ่องกง/มาเก๊าอย่างเร่งด่วน แต่ไม่มีเอกสารการเดินทางที่ใช้งานได้
- แจ้งความคืบหน้าของสถานการณ์และข้อควรปฏิบัติให้กับชุมชนไทยทราบ โดยผ่านช่องทางและจุดติดต่อที่มีอยู่ทันที
- จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติ (ใช้หมายเลขโทรศัพท์ duty officer ของสถานกงสุลใหญ่ฯ)
- รายงานสถานการณ์ให้กระทรวงการต่างประเทศทราบเป็นระยะ

ระดับ 3 (สีส้ม) กรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติแล้ว และมีคนไทยได้รับผลกระทบ

ปัจจัยบ่งชี้	เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติแล้ว และก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและสวัสดิภาพของประชาชน
ปัจจัยควบคุม	หน่วยงานท้องถิ่นยังสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ แต่ไม่ทั่วถึงการดำรงชีวิตไม่เป็นปกติ ระบบการขนส่งมวลชนได้รับผลกระทบ
เป้าหมาย	ให้คนไทยมีที่พำนักพักพิงที่ปลอดภัย ได้รับเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

การดำเนินการ

- จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะกิจเพื่อประสานกับจุดติดต่อในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ โดยจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (ใช้หมายเลขโทรศัพท์สถานกงสุลใหญ่ฯ 5 หมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์ duty officer 2 หมายเลข) เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์และแจ้งข้อมูลที่จำเป็น โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรรักษาการณ์เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งบันทึกสถานการณ์และการดำเนินการของสถานกงสุลใหญ่ฯ และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศทราบ
- ประสานกับโรงพยาบาลในฮ่องกงและมาเก๊า เพื่อตรวจสอบจำนวนและรายชื่อคนไทยที่ได้รับบาดเจ็บ และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศและญาติที่ประเทศไทยทราบ
- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของฮ่องกงและมาเก๊า เพื่อขอความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตามที่ได้รับแจ้ง รวมทั้งให้ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

เท่าที่จะกระทำได้ หากมีข้อจำกัดในการปฏิบัติการใด ๆ จะมุ่งไปที่บริเวณที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดไปตามลำดับ

- จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจเยี่ยมคนไทยที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ความช่วยเหลือตามที่กระทำได้
- พิจารณาให้ความช่วยเหลือคนไทย โดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 (ข้อ 11) (1) และแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ หากต้องการงบประมาณสนับสนุน
- ประสานขอกำลังแพทย์และเวชภัณฑ์ รวมทั้งสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอื่น ๆ จากประเทศไทย (หากจำเป็น)
- หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถจัดเตรียมศูนย์พักพิงให้ผู้ประสบภัยได้ทั้งหมด สถานกงสุลใหญ่ฯ จะจัดตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราว โดยขอใช้พื้นที่วัดไทยและสมาคมคนไทยและเช่าโรงแรม เกสต์เฮ้าส์ หรือพื้นที่ ๆ เหมาะสมและปลอดภัย
- ขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบ และรายงานข้อมูลที่จำเป็นให้สถานกงสุลใหญ่ฯ ทราบ
- จัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้เพียงพอต่อความต้องการ และจัดเตรียมการจัดส่งให้กับคนไทยในกรณีเกิดภาวะขาดแคลน
- เตรียมความพร้อมในการออกเอกสารการเดินทางแก่คนไทยที่ต้องเดินทางอย่างเร่งด่วน แต่ไม่มีเอกสารการเดินทางที่ใช้งานได้
- เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามแผนอพยพ โดยประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นและสถานกงสุลใหญ่มิตรประเทศ และประชาสัมพันธ์ให้คนไทยทราบโดยผ่านช่องทางการสื่อสารและจุดติดต่อที่มีอยู่ รวมทั้งผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่น
- ติดตามข่าวสารตามที่รัฐบาลท้องถิ่นประกาศ โดยเฉพาะ

<https://www.gov.hk/en/residents/>

ระดับที่ 4 (สีแดง) กรณีภัยพิบัติทางธรรมชาติก่อให้เกิดผลกระทบขั้นร้ายแรง

- | | |
|--------------|---|
| ปัจจัยบ่งชี้ | เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและสวัสดิภาพของคนไทยในวงกว้าง |
| ปัจจัยควบคุม | หน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างจำกัดมาก โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น (infrastructures) ต่าง ๆ ได้รับผลกระทบ การดำรงชีวิตไม่เป็นปกติและมีความยากลำบาก และหากคนไทยยังอยู่ในฮ่องกง/มาเก๊า ต่อไปจะส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพ และก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต |

เป้าหมาย อพยพคนไทยออกนอกพื้นที่ (หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย) และปิดสถานกงสุลใหญ่ฯ
ชั่วคราว

การดำเนินการ

- หารือกระทรวงฯ ถึงความจำเป็นในการอพยพคนไทยกลับประเทศ
- จัดตั้งศูนย์อพยพและดำเนินการตามแผนอพยพคนไทย (หมวดที่ 7) ต่อไปการอพยพคนไทย จะกระทำได้อีกต่อเมื่อสภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติและกายภาพเอื้ออำนวยเท่านั้น

หมวดที่ 5 แผนปฏิบัติการของสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อรองรับเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ โรคไข้หวัดใหญ่

ระดับที่ 1 (สีเขียว) การเตรียมความพร้อมในสภาวะปกติ

ปัจจัยบังคับ สถานการณ์ปกติ

ปัจจัยควบคุม สถานการณ์ปกติ

เป้าหมาย เตรียมความพร้อมของสถานกงสุลใหญ่ฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ

- ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ
ฮ่องกง และเข้าร่วมการบรรยายสรุปที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับเชิญ
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันการติดเชื้อโรคไข้หวัดใหญ่ให้ชุมชนไทยทราบ
โดยใช้โอกาสการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนไทยกล่าวประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเผยแพร่
ผ่านทางจดหมายข่าวชาวไทยซึ่งจัดทำโดยสถานกงสุลใหญ่ฯ โดยเน้นถึงความสำคัญของการรักษา
สุขอนามัยส่วนบุคคล (personal hygiene) รวมทั้งข้อแนะนำอื่น ๆ ที่เป็นมาตรการป้องกันการ
การติดเชื้อด้วย
- ดำเนินการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลคนไทยที่ใช้บริการที่สถานกงสุลใหญ่ฯ
ในฐานข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถติดต่อคนไทยแต่ละรายได้โดยตรง
ในกรณีจำเป็น
- ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคคลและหน่วยงานติดต่อที่สำคัญ อย่างสม่ำเสมอ
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับแผนอพยพให้ชุมชนไทยทราบโดยช่องทางต่าง ๆ เช่น
 - กล่าวประชาสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ จัดขึ้นโดยวัดไทย/สมาคมไทยซึ่งมักมี
ชุมชนไทยเข้าร่วมจำนวนมาก
 - เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ
 - เผยแพร่ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ
 - จัดทำประกาศและขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการเผยแพร่

- ส่งจดหมายแจ้งไปถึงชุมชนไทย โดยใช้ฐานข้อมูลชุมชนไทยของสถานกงสุลใหญ่ฯ
- จัดประชุมเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และสำนักงานอื่น ๆ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ
- ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุและโทรศัพท์มือถือ และปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ

ระดับที่ 2 (สีเหลือง) การเตรียมความพร้อม เมื่อมีสิ่งบอกร่องเหตุ

ปัจจัยบ่งชี้ มีการยืนยันการแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่ในมนุษย์และสัตว์ปีกในประเทศเพื่อนบ้านหรือในภูมิภาคเดียวกัน

ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด และนำมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับผลกระทบเล็กน้อย หรือยังไม่ได้รับผลกระทบ

เป้าหมาย คนไทยรับทราบข้อมูลและข้อปฏิบัติที่ชัดเจน เตรียมความพร้อมในการเดินทางออกนอกพื้นที่ ประกาศเตือนให้คนไทยหลีกเลี่ยงการเดินทางไปฮ่องกง/มาเก๊า

- ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และปฏิบัติตามมาตรการซึ่งกำหนดโดยหน่วยงานของฮ่องกงอย่างเคร่งครัด รวมทั้งรายงานสถานการณ์ให้กระทรวงการต่างประเทศทราบเป็นระยะ

- ออกประกาศเตือนให้คนไทยหลีกเลี่ยงการเดินทางไปฮ่องกง/มาเก๊า

- แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ชุมชนไทยทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ โดยขอให้ชุมชนไทยอย่าตื่นตระหนก และขอให้ปฏิบัติตามมาตรการของหน่วยงานฮ่องกงอย่างเคร่งครัด

- จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (ใช้หมายเลขโทรศัพท์ของ duty officer)

เพื่อตอบข้อสงสัย และแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์

- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของฮ่องกง เพื่อกำหนดช่องทางในการให้ความช่วยเหลือ

แก่คนไทยที่อาจได้รับเชื้อโรคและมีอาการแล้ว

- จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรค เช่น หน้ากาก และยาฆ่าเชื้อโรค สำหรับทั้งเจ้าหน้าที่และคนไทยทั่วไป

และคนไทยทั่วไป

- จัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อจัดสรรให้กับคนไทย

ในกรณีเกิดภาวะขาดแคลน โดยจัดเก็บที่สถานกงสุลใหญ่ฯ

- กำหนดมาตรการรักษาสุขอนามัยในพื้นที่สถานกงสุลใหญ่ฯ เช่น การให้เจ้าหน้าที่สวมใส่

หน้ากากเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค และการดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณ สถานกงสุลใหญ่ฯ

ระดับที่ 3 (สีส้ม) เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ขึ้น

ปัจจัยบ่งชี้ มีการยืนยันการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ในมนุษย์และสัตว์ปีกในฮ่องกง และหน่วยงานท้องถิ่นมีการประกาศใช้แผนรองรับระดับ Serious Response Level หรือเทียบเท่า

ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นรองรับสถานการณ์ได้อย่างจำกัด มีประชาชนได้รับผลกระทบจำนวนมาก การดำรงชีวิตไม่เป็นปกติ

เป้าหมาย ให้คนไทยเดินทางออกนอกพื้นที่ด้วยตนเองให้มากที่สุด ประกาศเตือนไม่ให้นักไทยเดินทางไปฮ่องกง/มาเก๊า และให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างทั่วถึง

การดำเนินการ

- จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะกิจให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด โดยจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (ใช้หมายเลขโทรศัพท์สถานกงสุลใหญ่ฯ 5 หมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์ duty officer 2 หมายเลข) เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์และแจ้งข้อมูลที่จำเป็น โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรรักษาการณ์เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งบันทึกสถานการณ์และการดำเนินการของสถานกงสุลใหญ่ฯ และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศทราบ

- ออกประกาศเตือนไม่ให้นักไทยเดินทางไปยังฮ่องกง/มาเก๊า (ผ่านกระทรวงการต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่)

- ประชาสัมพันธ์ให้นักไทยที่ยังไม่ได้รับผลกระทบ เดินทางออกนอกพื้นที่ด้วยตนเองโดยเร็วที่สุด

- ขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบ และรายงานข้อมูลที่จำเป็นให้สถานกงสุลใหญ่ฯ ทราบ

- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของฮ่องกงและมาเก๊า เพื่อกำหนดขั้นตอนของความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตามที่ได้รับแจ้ง รวมทั้งให้ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบเท่าที่จะกระทำได้

- ประสานกับโรงพยาบาลในฮ่องกงและมาเก๊า เพื่อตรวจสอบจำนวนและรายชื่อคนไทยที่ติดป่วยหรือเสียชีวิตจากโรคระบาด และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศและญาติ ที่ประเทศไทยทราบ

- จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจเยี่ยมคนไทยที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ความช่วยเหลือตามที่กระทำได้

- พิจารณาให้ความช่วยเหลือคนไทย โดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการ เพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 (ข้อ 11) (1) และแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ หากต้องการงบประมาณสนับสนุน

- ประสานขอกำลังแพทย์และเวชภัณฑ์จากประเทศไทย (หากจำเป็น)
- แจกจ่ายเครื่องอุปโภคบริโภค หน้ากาก เวชภัณฑ์ที่สำรองไว้ให้กับคนไทยที่ขาดแคลน
- ใช้มาตรการรักษาสุขอนามัยในพื้นที่สถานกงสุลใหญ่ฯ อย่างเคร่งครัด เช่น ให้เจ้าหน้าที่และผู้ติดต่อใส่หน้ากาก และทำความสะอาดพื้นที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ด้วยยาฆ่าเชื้อโรค
- เตรียมความพร้อมในการออกเอกสารการเดินทางแก่คนไทยที่ต้องเดินทางอย่างเร่งด่วน แต่ไม่มีเอกสารการเดินทางที่ใช้งานได้
- เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามแผนอพยพ โดยประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นและสถานกงสุลใหญ่ของมิตรประเทศ และประชาสัมพันธ์ให้คนไทยทราบโดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ และสื่อมวลชนท้องถิ่น

ระดับที่ 4 (สีแดง) เกิดการแพร่ระบาดของโรคใช้หวัดใหญ่อย่างรุนแรง

ปัจจัยบ่งชี้ มีการแพร่ระบาดร้ายแรงของโรคใช้หวัดใหญ่ในมนุษย์และสัตว์ปีกในฮ่องกง และหน่วยงานท้องถิ่นมีการประกาศใช้แผนรองรับระดับ Emergency Response Level หรือเทียบเท่า

ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนไทยได้รับผลกระทบในวงกว้าง การดำรงชีวิตเป็นไปได้โดยยากลำบาก และการพำนักยังอยู่ในฮ่องกง/มาเก๊า ต่อไป จะมีความเสี่ยงอย่างมากในการติดเชื้อโรค และอาจนำไปสู่การเสียชีวิต

เป้าหมาย อพยพคนไทยออกนอกพื้นที่

การดำเนินการ

- หากหรือกระทรวงเกี่ยวกับความจำเป็นในการอพยพคนไทยกลับประเทศ
- จัดตั้งศูนย์อพยพและดำเนินการตามแผนอพยพคนไทย (หมวดที่ 7) โดยประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรการควบคุม การเข้า-ออก ณ จุดชายแดนต่าง ๆ ของหน่วยงานท้องถิ่นด้วย

หมวดที่ 6 แผนปฏิบัติการของสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อรองรับเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดจากการก่อการร้าย/การจลาจล/วิกฤตการณ์ทางการเมือง/สงคราม

ระดับที่ 1 (สีเขียว) การเตรียมความพร้อมในสภาวะปกติ

ปัจจัยบ่งชี้ สถานการณ์ปกติ

ปัจจัยควบคุม สถานการณ์ปกติ

เป้าหมาย เตรียมความพร้อมของสถานกงสุลใหญ่ฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
การดำเนินการ

- ติดตามสถานการณ์การเมืองโลก รวมทั้งของท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด และหาข่าวสารจากแหล่งข่าวที่ไม่ใช่แหล่งข่าวเปิด เกี่ยวกับแนวโน้มความเคลื่อนไหวของกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ/การก่อการร้าย รวมทั้งแนวทางในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขวิกฤตการณ์ทางการเมืองฮ่องกงและมาเก๊า

- ดำเนินการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลคนไทยที่ไปใช้บริการที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ในฐานข้อมูลของสถานกงสุลใหญ่ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถติดต่อคนไทยแต่ละรายได้โดยตรงในกรณีจำเป็น

- ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคคลและหน่วยงานติดต่อที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและแผนอพยพให้ชุมชนไทยทราบโดยช่องทางต่าง ๆ เช่น

- กล่าวประชาสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ จัดขึ้นโดยวัดไทย/สมาคมไทยซึ่งมักมีชุมชนไทยเข้าร่วมจำนวนมาก

- เผยแพร่ในจดหมายข่าวชาวไทย ซึ่งสถานกงสุลใหญ่ฯ จัดทำขึ้นทุก 4 เดือน

- เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ

- เผยแพร่ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ของสถานกงสุลใหญ่ฯ

- จัดทำประกาศและขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการเผยแพร่

- ส่งจดหมายแจ้งไปถึงชุมชนไทย โดยใช้ฐานข้อมูลชุมชนไทยของสถานกงสุลใหญ่ฯ

- จัดประชุมเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และสำนักงานอื่น ๆ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

- ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุและโทรศัพท์มือถือ และปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ

- ตรวจสอบการทำงานของกล้องวงจรปิดของสถานกงสุลใหญ่ฯ และตรวจสอบภาพจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิดอย่างสม่ำเสมอ

ระดับที่ 2 (สีเหลือง) การเตรียมความพร้อม เมื่อมีสิ่งบอกรเหตุ

ปัจจัยบ่งชี้ เริ่มมีข่าวความไม่สงบ ข้อพิพาท หรือการปะทะเป็นครั้งคราวในพื้นที่ หรือภูมิภาค

ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นยังควบคุมสถานการณ์ได้ การดำเนินชีวิตยังคงเป็นไปตามปกติ

เป้าหมาย คนไทยรับทราบสถานการณ์ รับทราบจุดติดต่อ เตรียมพร้อมเดินทางออกนอกประเทศ ประกาศเตือนให้คนไทยหลีกเลี่ยงการเดินทางไปฮ่องกง/มาเก๊า

การดำเนินการ

- ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ประเมินสถานการณ์ และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศทราบ
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ชุมชนไทยทราบ โดยผ่านช่องทางที่มีอยู่ เช่น
 - ขอให้ชุมชนไทยมีความระมัดระวังจากการก่อการร้ายและความไม่สงบต่าง ๆ และแจ้งข้อมูลให้ตำรวจท้องถิ่นทราบทันที หากพบเห็นสิ่งผิดปกติ เช่น กรณีที่มีกระเป๋าทันหรือวัตถุต้องสงสัยถูกวางทิ้งไว้ในที่สาธารณะ รวมทั้งขอให้หลีกเลี่ยงการเดินทางไปยังพื้นที่ที่มีคนชุมนุมกันจำนวนมาก
 - ขอให้เตรียมเอกสารการเดินทางให้พร้อมสำหรับการเดินทาง
 - ขอให้ผู้ที่ไม่มีความจำเป็นต้องอยู่ในฮ่องกง/มาเก๊า เดินทางออกนอกพื้นที่
- ออกประกาศเตือนให้คนไทยหลีกเลี่ยงการเดินทางไปฮ่องกง/มาเก๊า (ผ่านกระทรวงการต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่)
- จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (อาจใช้หมายเลขโทรศัพท์ duty officer) เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่สงบ และข้อควรปฏิบัติแก่คนไทย
- จัดเวรรักษาการณ์ดูแลความปลอดภัยในบริเวณสถานกงสุลใหญ่ฯ และสังเกตการณ์จากกล้องโทรทัศน์และวงจรปิด

ระดับที่ 3 (สีส้ม) เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่หรือภูมิภาค

- ปัจจัยบ่งชี้** เกิดความไม่สงบเป็นระยะ มีการปะทะระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และมีแนวโน้มว่าสถานการณ์จะมีความรุนแรงมากขึ้น สวัสดิภาพของประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบ
- ปัจจัยควบคุม** หน่วยงานท้องถิ่นควบคุมสถานการณ์ได้อย่างจำกัด การดำรงชีวิตไม่เป็นปกติ บริการภาครัฐมีจำกัด โครงสร้างที่จำเป็น (Infrastructures) ต่าง ๆ ได้รับผลกระทบ
- เป้าหมาย** ให้คนไทยที่ไม่มีความจำเป็นต้องอยู่ในฮ่องกง/มาเก๊า เดินทางออกนอกพื้นที่ให้มากที่สุด โดยเฉพาะเด็ก สตรี และคนชรา

การดำเนินการ

- จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะกิจให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบจากความไม่สงบ โดยจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (ใช้หมายเลขโทรศัพท์สถานกงสุลใหญ่ฯ 5 หมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์ duty officer 2 หมายเลข) เพื่อรับแจ้งข้อมูลและกรณีฉุกเฉินที่จำเป็น โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรรักษาการณ์เพื่อติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งบันทึกสถานการณ์และการดำเนินการของสถานกงสุลใหญ่ฯ และรายงานให้กระทรวงฯ ทราบ
- ออกประกาศเตือนไม่ให้คนไทยเดินทางไปยังฮ่องกง/มาเก๊า (ผ่านกระทรวงการต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่)

- ประชาสัมพันธ์ให้คนไทยที่ยังไม่ได้รับผลกระทบเดินทางออกนอกพื้นที่ด้วยตนเองโดยเร็วที่สุด
- ประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะตำรวจและโรงพยาบาลในฮ่องกง/มาเก๊า เพื่อตรวจสอบจำนวนและรายชื่อคนไทยที่ติดป่วยหรือเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบ และรายงานให้กระทรวงการต่างประเทศและญาติที่ประเทศไทยทราบ
- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของฮ่องกง/มาเก๊า เพื่อขอความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือคนไทยตามที่ได้รับแจ้ง เช่น กรณีที่การกักการร้ายส่งผลให้ที่พักอาศัยของคนไทยได้รับความเสียหาย ก็จะประสานขอความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ดำเนินการจัดที่พักพิงชั่วคราว รวมทั้งให้ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบเท่าที่จะกระทำได้
- หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถจัดเตรียมศูนย์พักพิงให้ผู้ประสบภัยได้ทั้งหมด สถานกงสุลใหญ่ฯ จะจัดตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราว โดยขอใช้พื้นที่วัดไทยและสมาคมคนไทย และเช่าโรงแรม เกสต์เฮ้าส์ หรือพื้นที่ ๆ เหมาะสม
- พิจารณาให้ความช่วยเหลือคนไทย โดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการ เพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 (ข้อ 11) (1) และแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ หากต้องการงบประมาณสนับสนุน
- ประสานกับตำรวจฮ่องกงเพื่อขอกำลังเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย ที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ฯ ตามความเหมาะสม
- ประสานกับบริษัทที่บริหารจัดการอาคาร Fairmont House ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถานกงสุลใหญ่ฯ เพื่อเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยของอาคาร และกำหนดมาตรการตรวจสอบบุคคลภายนอกที่ไปติดต่อกับอาคารฯ รวมทั้งที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ฯ
- ขอความร่วมมือศูนย์กลางชุมชนไทยในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ได้รับผลกระทบ และขอให้รายงานข้อมูลที่จำเป็นให้สถานกงสุลใหญ่ฯ ทราบ
- จัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อจัดสรรให้กับคนไทยในกรณีเกิดภาวะขาดแคลน
- เตรียมความพร้อมในการออกเอกสารการเดินทางแก่คนไทยที่ต้องเดินทางอย่างเร่งด่วน แต่ไม่มีเอกสารการเดินทางที่ใช้งานได้
- เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามแผนอพยพ (หมวดที่ 7) โดยประสานกับหน่วยงานท้องถิ่นและสถานกงสุลใหญ่มิตรประเทศ และประชาสัมพันธ์ให้คนไทยทราบ

ระดับที่ 4 (สีแดง) กรณีเกิดความไม่สงบหรือความรุนแรง และมีแนวโน้มในการเข้าสู่ภาวะวิกฤต

ปัจจัยบ่งชี้ เกิดความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง และมีความรุนแรงยิ่งขึ้น เกิดความขาดแคลนอาหาร และสาธารณสุขโรค

ปัจจัยควบคุม หน่วยงานท้องถิ่นควบคุมสถานการณ์ได้อย่างจำกัดมาก และมีแนวโน้มว่า จะเกิดภาวะสงคราม/ภาวะวิกฤต ในระยะเวลาอันใกล้ การคมนาคมทั้งภายในและระหว่างประเทศไม่เป็นไปตามปกติ และการพำนักอยู่ในฮ่องกง/มาเก๊าต่อไป จะเกิดความเสี่ยงต่อทรัพย์สินและชีวิต

เป้าหมาย อพยพคนไทยออกนอกพื้นที่

การดำเนินการ

- หารือกระทรวงเกี่ยวกับความจำเป็นในการอพยพคนไทยกลับประเทศ
- จัดตั้งศูนย์อพยพและดำเนินการตามแผนอพยพคนไทย (หมวดที่ 7) ต่อไป

หมวดที่ 7 แผนอพยพคนไทยออกนอกพื้นที่

รูปแบบในการอพยพ

การอพยพสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ หรือผสมผสานกันคือ

(1) การอพยพกลับประเทศไทย หากสถานการณ์ในพื้นที่ยังมีความไม่แน่นอน โครงสร้างที่จำเป็นได้รับผลกระทบอย่างร้ายแรง และไม่เป็นที่แน่ชัดว่า สถานการณ์จะคลี่คลายลงเมื่อใด และหากพิจารณาแล้วเห็นว่า การอพยพไปยังประเทศที่สามจะเป็นไปโดยยากลำบาก หรือไม่คุ้มค่า สถานกงสุลใหญ่ฯ จะพิจารณาอพยพคนไทยกลับประเทศไทย

(2) การอพยพไปนอกพื้นที่ หากมีแนวโน้มว่า สถานการณ์ในพื้นที่จะคลี่คลายในระยะเวลาอันใกล้ และคนไทยสามารถเดินทางกลับไปใช้ชีวิตอย่างเป็นปกติได้ รวมทั้งหากพิจารณาแล้ว เห็นว่าการอพยพคนไทยกลับประเทศไทยไม่คุ้มค่า หรือเป็นไปโดยยากลำบาก สถานกงสุลใหญ่ฯ จะพิจารณาอพยพ คนไทยไปยังเมืองหรือพื้นที่อื่น ๆ ที่ปลอดภัยในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ขั้นตอนทั่วไปในการดำเนินการอพยพคนไทย

- หารือกระทรวงการต่างประเทศเพื่อการตัดสินใจในการอพยพคนไทย
- จัดตั้งศูนย์อพยพคนไทยขึ้นที่สถานกงสุลใหญ่ฯ โดยจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน (hotline) (ใช้หมายเลขโทรศัพท์สถานกงสุลใหญ่ฯ 5 หมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์ duty officer 2 หมายเลข) เพื่อแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับการอพยพ รวมทั้งกำหนดจุดติดต่ออื่น ๆ เพื่อความสะดวกสำหรับคนไทยในการขอรับความช่วยเหลือในการอพยพ

- แจ้งหน่วยงานท้องถิ่นให้ทราบเกี่ยวกับวิธีการและเส้นทางอพยพ
- ประชาสัมพันธ์แผนอพยพให้คนไทยทราบ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่
- ประชาสัมพันธ์ให้คนไทยที่สามารถเดินทางออกนอกพื้นที่ได้ด้วยตนเอง เดินทางออกนอกพื้นที่โดยเร็วที่สุด โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ และสื่อมวลชนท้องถิ่น
- ผู้ป่วย เด็ก คนชรา สตรี ควรได้รับการพิจารณาให้ทยอยอพยพออกนอกพื้นที่เป็นลำดับแรก ส่วนข้าราชการของสถานกงสุลใหญ่ฯ จะอพยพออกนอกพื้นที่เป็นลำดับสุดท้าย
- จัดเก็บเอกสารราชการ และทรัพย์สินของสถานกงสุลใหญ่ฯ โดยมีบัญชีคุมอย่างเป็นระบบ เพื่อรักษาให้ปลอดภัยและถูกต้องตามระเบียบ รวมทั้งทำลายเอกสารราชการ (หากจำเป็นและได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงฯ) และปิดกุญแจที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ฯ อย่างแน่นหนา และขอให้ตำรวจฮ่องกง และบริษัทบริหารจัดการอาคารอารักขาที่ทำการสถานกงสุลใหญ่ฯ จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย
 - เตรียมความพร้อมในการออกเอกสารให้กับคนไทยที่ไม่มีเอกสารการเดินทางที่ใช้งานได้
 - จัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสารที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการอพยพ

วิธีการการอพยพ

(1) การอพยพคนไทยกลับประเทศไทย การอพยพคนไทยกลับประเทศไทย สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ (ก) ทางอากาศ และ (ข) ทางน้ำ

(ก) ทางอากาศ การอพยพทางอากาศเป็นวิธีการที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด ซึ่งการเดินทางทางอากาศ ในเส้นทางฮ่องกง-กรุงเทพฯ จะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมงครึ่ง และเส้นทางมาเก๊า-กรุงเทพฯ จะใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง

- กรณีที่เครื่องบินพาณิชย์ยังเปิดบริการอยู่
 - ประชาสัมพันธ์ผ่านศูนย์อพยพของสถานกงสุลใหญ่ฯ ให้ชุมชนไทยที่ประสงค์ที่จะอพยพออกจากฮ่องกงหรือมาเก๊าที่มีความพร้อมทั้งในด้านค่าใช้จ่ายและเอกสารการเดินทาง เดินทางออกจากพื้นที่โดยเครื่องบินพาณิชย์ของสายการบินและเที่ยวบินที่สะดวก โดยแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินและเที่ยวบินตามที่ได้รับการร้องขอ รวมทั้งเที่ยวบินพิเศษ และช่วยเหลือในการสำรองที่นั่งตามความจำเป็น
 - ประสานกับบริษัทการบินไทย และสายการบินอื่น ๆ ที่ทำการบินไปยังฮ่องกง/มาเก๊า เช่น บางกอกแอร์เวย์ส แอร์เอเชีย ในการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินหากจำเป็น รวมทั้งขอความร่วมมือในการให้ความสำคัญแก่การเดินทางของบุคคลสัญชาติไทย
 - ดำเนินการช่วยเหลือส่งคนไทยที่ไม่สามารถเดินทางกลับด้วยตนเองตามความเหมาะสม เช่น ให้อำนาจเงินราชการ โดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการ

เพื่อช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ พ.ศ. 2562 (ข้อ 11) (1) และแจ้งกระทรวงฯ หากต้องการงบประมาณสนับสนุน

– สำหรับกรณีที่ระบบขนส่งมวลชนใช้การได้ สถานกงสุลใหญ่ฯ จะแนะนำคนไทยเดินทางไปที่ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงและมาเก๊าด้วยตนเอง แต่หากระบบขนส่งมวลชนใช้การไม่ได้ สถานกงสุลใหญ่ฯ จะจัดยานพาหนะ และ/หรือติดต่อบริษัทให้เช่ายานพาหนะเพื่อรับ-ส่งคนไทยที่จตุรรมตัวไปยังท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงและมาเก๊า โดยสถานกงสุลใหญ่ฯ กำหนดจตุรรมตัวสำหรับคนไทย ดังนี้

- ฮ่องกง 2 จุดคือ (1) สถานกงสุลใหญ่ฯ และ (2) สนามฟุตบอล ถนน Argyle เขตเกาลูนซิดี ฝั่งเกาลูน

- มาเก๊า 2 จุดคือ (1) สนามกีฬา Tap Seac (ฝั่งมาเก๊า) และ (2) ท่าเรือไทปา (Taipa Ferry Terminal) ซึ่งตั้งอยู่ข้างท่าอากาศยานนานาชาติมาเก๊า

- จัดทำรายชื่อคนไทยที่อพยพออกนอกพื้นที่ และรายงานกระทรวงการต่างประเทศ

- ประสานกับ ตม. ฮ่องกง/มาเก๊า เพื่ออำนวยความสะดวกขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองให้แก่คนไทย

- กรณีไม่มีเครื่องบินพาณิชย์เปิดบริการ

- รายงานสถานการณ์ให้กระทรวงการต่างประเทศทราบ และ/หรือประสานบริษัท การบินไทย สาขาฮ่องกง และสายการบินอื่น ๆ ที่ทำการบินไปยังฮ่องกง/มาเก๊า หรือการขอความร่วมมือจากหน่วยงานทหารของไทย เพื่อขอความช่วยเหลือในการจัดส่งเครื่องบินพิเศษให้เพียงพอต่อความต้องการ

- ประสานหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานกระทรวงการต่างประเทศ สาธารณรัฐประชาชนจีนประจำฮ่องกง/มาเก๊า และ Civil Aviation ของฮ่องกง/มาเก๊า) เพื่อขออนุญาตการบินผ่านและการนำเครื่องบินลงจอด (flight clearance and landing permission)

- ประชาสัมพันธ์กำหนดการเที่ยวบินพิเศษให้ชุมชนไทยทราบผ่านทางศูนย์อพยพ และให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เท่าที่จะกระทำได้

- จัดยานพาหนะ และ/หรือติดต่อบริษัทให้เช่ายานพาหนะเพื่อรับคนไทยที่จตุรรมตัวไปที่กำหนดไว้ข้างต้น เพื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยาน

- จัดทำรายชื่อคนไทยที่อพยพออกนอกพื้นที่ และรายงานกระทรวงการต่างประเทศ

- ประสานกับกรม ตม. ฮ่องกง/มาเก๊า เพื่ออำนวยความสะดวกขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองแก่คนไทย

(ข) ทางน้ำ หากภาวะวิกฤตทำให้เครื่องบินไม่สามารถบินผ่านได้ สถานกงสุลใหญ่ฯ จะพิจารณาอพยพคนไทยทางเรือการอพยพคนจำนวนมาก ต้องอาศัยเรือรบของรัฐบาลไทยหรือมิตรประเทศเท่านั้น เพื่อสวัสดิภาพของผู้อพยพ ซึ่งสามารถบรรทุกผู้โดยสารได้จำนวนมาก และจะใช้เวลาเดินทางกลับประเทศไทยประมาณ 3 วัน

– ประสานกระทรวงฯ เพื่อขอให้ส่งเรือรบจากหน่วยงานของไทยหรือมิตรประเทศเพื่อใช้ในการอพยพ-ประชาสัมพันธ์กำหนดการเดินทางให้ชุมชนไทยทราบผ่านทางศูนย์อพยพ รวมทั้งจุดติดต่ออื่นๆ และให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เพื่อการเตรียมความพร้อมเท่าที่จะกระทำได้

– จัดยานพาหนะ และ/หรือติดต่อบริษัทให้เช่ายานพาหนะเพื่อรับคนไทยที่จตุรรมตัวที่กำหนดไว้ข้างต้นไปยังท่าเรือ โดยใช้จตุรรมตัวในฮ่องกงและมาเก๊าตามที่กำหนดไว้

– จัดทำรายชื่อคนไทยที่อพยพออกนอกพื้นที่ และรายงานกระทรวงการต่างประเทศ

– ประสานกับ ตม. ฮ่องกง/มาเก๊า เพื่ออำนวยความสะดวกขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองให้แก่คนไทย

(2) การอพยพคนไทยไปยังนอกพื้นที่ การกำหนดพื้นที่อื่นเพื่อการอพยพจะขึ้นอยู่กับสถานะของสถานการณ์ ซึ่งพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ แผ่นดินใหญ่ของสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยพิจารณาความเหมาะสมของเมืองใหญ่ ๆ ที่อยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงเป็นลำดับแรก การดำเนินการจะเป็นไปตามขั้นตอนพื้นฐานในการดำเนินการอพยพคนไทยข้างต้น รวมทั้งการประสานกับประเทศที่สามผ่านกระทรวงการต่างประเทศ และสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ในสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อขอความร่วมมือในการตรวจคนเข้าเมืองและด้านอื่น ๆ การอพยพสามารถดำเนินการได้ 3 วิธีคือ (ก) ทางอากาศ (ข) ทางน้ำ และ (ค) ทางบก

(ก) ทางอากาศ

ดำเนินการในลักษณะเดียวกับการอพยพคนไทยกลับประเทศไทยโดยเครื่องบิน

(ข) ทางน้ำ

ดำเนินการในลักษณะเดียวกับการอพยพคนไทยกลับประเทศไทยโดยทางเรือ

(ค) ทางบก กระทำได้ 2 วิธี คือ

– ทางรถยนต์ ฮ่องกงมีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ไปยังเมืองเซินเจิ้นในมณฑลกว่างตุงของจีน โดยผ่านด่านข้ามแดน Lok Ma Chau และมาเก๊ามีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ไปยังเมืองจูไห่ในมณฑลกว่างตุงของจีนข้ามแดน Macau-Zhuhai ผู้อพยพอาจใช้บริการรถโดยสารขนาดใหญ่ ยานพาหนะส่วนตัว หรือยานพาหนะที่สถานกงสุลใหญ่ฯ จัดเตรียม

- ทางรถไฟ ฮ่องกงมีเส้นทางรถไฟเพื่อเดินทางไปยังเมืองซินเจิ้น นครกว่างโจว
และกรุงปักกิ่งได้

ภาคผนวก ข
แผนอพยพ/แผนฉุกเฉินกรณีโรคระบาดรุนแรง
(สำหรับการอพยพคนไทยในเขตบริหารพิเศษฮ่องกงและเขตบริหารพิเศษมาเก๊า)

- ปัจจัยบ่งชี้ – มีการแพร่ระบาดร้ายแรงของโรคระบาดในฮ่องกงและมาเก๊า
- รัฐบาลฮ่องกงและรัฐบาลมาเก๊ามีการประกาศใช้แผนรองรับระดับ Emergency Response Level หรือเทียบเท่า
- ปัจจัยควบคุม – หน่วยงานท้องถิ่นไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนไทยได้รับผลกระทบในวงกว้าง การดำรงชีวิตเป็นไปได้โดยยากลำบาก และการพำนักยังอยู่ในฮ่องกงต่อไป จะมีความเสี่ยงอย่างมากในการติดเชื้อโรค และอาจนำไปสู่การเสียชีวิต
- รัฐบาลฮ่องกง/มาเก๊า ให้ความร่วมมือและการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่
- เป้าหมาย อพยพคนไทยออกนอกพื้นที่กลับประเทศไทย

1. การเตรียมการอพยพ

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
1.	ตั้งศูนย์ประสานงานเพื่อติดต่อกับกระทรวงการต่างประเทศและคนไทยในพื้นที่	<p>1. การประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มไลน์ PRC - Corona virus - China 2019 โดยกรมการกงสุล (กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ) - กลุ่มไลน์ กงสุล_เขตติดต่อโรคติดต่ออันตราย โดยกรมการกงสุล (กองคุ้มครองฯ) - กลุ่มวีแชท Thai Consular Officer in China สำหรับการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กงสุลของสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ของไทยในจีน <p>2. การประสานงานกับคนไทยในฮ่องกงและมาเก๊า</p> <p>สถานกงสุลใหญ่ฯ มีช่องทางการประสานกับคนไทยในพื้นที่ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website และ Facebook ทางการของสถานกงสุลใหญ่ฯ และ ทีมประเทศไทย - หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน (+852) 6821-1545/ (+852) 6821-1546 	<p><u>ผู้ประสานงานของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง</u></p> <p>นายอติ ดิษฐอำนาจ (กงสุล)</p> <p>VOIP 520332</p> <p>หมายเลขโทรศัพท์ (ที่ทำงาน)</p> <p>- (852) 2532-5125</p> <p>- (852) 6288-8852 (ส่วนตัว)</p> <p>Email: at.disatha-amnarj@mfa.mail.go.th</p>

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
		<ul style="list-style-type: none"> - หมายเลขโทรศัพท์และไลน์ของผู้แทนสมาคม/ชุมชน ไทยในฮ่องกงและมาเก๊า - กลุ่มไลน์นักเรียนไทยในมหาวิทยาลัยต่างๆ ในฮ่องกงและมาเก๊า และกลุ่มไลน์ผู้แทนนักเรียนไทยของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในฮ่องกง 	
2.	จัดประชุมประเมินสถานการณ์และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด - ทหารเรือประเดิมที่เกี่ยวข้องกับทีมประเทศไทย รวมทั้งซักซ้อมความเข้าใจของแผน - เชิญหน่วยงานทีมประเทศไทยเข้าร่วมการประชุมเตรียมการแผนอพยพ เมื่อมีเหตุ/ปัจจัยปัจจัยที่สำคัญ เช่น สถานกงสุลใหญ่บางประเทศเริ่มดำเนินการอพยพคนชาติตนออกจากพื้นที่ - ประสานงานกับกระทรวงฯ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง และสถานกงสุลใหญ่อื่นๆ ในจีนอย่างใกล้ชิด เพื่อรายงานสถานการณ์ล่าสุดและหารือเรื่องการอพยพคนไทย - รายงานสถานการณ์ให้กระทรวงฯ ทราบ โดยเฉพาะเมื่อมีคนไทยป่วยหรือเสียชีวิตจากโรคระบาด - ประสานงานกับรัฐบาลฮ่องกง/มาเก๊า เพื่อขอทราบแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างชาติ ศูนย์คุ้มครองสุขภาพ และสิ่งบรรเทาทุกข์ที่จะจัดให้แก่ผู้ประสบภัย - ประสานงานกับบริษัทเช่ารถ เพื่อแจ้งประมาณการจำนวนรถเช่าที่จำเป็นต้องใช้ในการอพยพคนไทยจากจุดต่างๆ ไปยังท่าอากาศยานที่กำหนด 	<p><u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocol Division, Hong Kong (852) 2810-2055 2. Protocol, Public Relations and External Affairs Office, Macao (853) 8989-3203, (853) 8989-3204 3. สำนักงานกระทรวงการต่างประเทศจีนประจำฮ่องกง (852) 2106-6303 4. สำนักงานกระทรวงการต่างประเทศจีนประจำมาเก๊า (853) 8791-5404 5. กระทรวงสาธารณสุขฮ่องกง (852) 2961-8989, (852) 2961-8991 6. กระทรวงสาธารณสุขมาเก๊า (853) 2871-3105
3.	สำรองอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ	สถานกงสุลใหญ่ฯ และทีมประเทศไทย เตรียมสำรองอุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคให้เพียงพอกับคนไทยในช่วงการอพยพ อาทิ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ แว่นตากันเชื้อโรค เป็นต้น	
4.	เปิดให้มีกรลงทะเบียนและจัดทำบัญชีรายชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบัญชีรายชื่อรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ (1) ชื่อ – นามสกุล ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (2) สำเนาหนังสือเดินทาง 	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
	ผู้ประสงค์อพยพกลับไทย	(3) ข้อมูลการเข้าเมือง (4) ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ - จัดตั้งกลุ่มไลน์คนไทยในพื้นที่ เพื่อประสานงานเรื่องการเดินทางอพยพ และเพื่อรับแจ้งข้อมูลในกรณี ที่มีคนติดเชื่อหรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน - ประเมินจำนวนผู้ประสงค์อพยพ และสำรองอาหารและน้ำดื่ม	
5.	หารือกับสถานกงสุลใหญ่มิตรประเทศเกี่ยวกับการช่วยเหลือคนชาติของตน	- สถานกงสุลใหญ่ฯ มีช่องทางการหารือกับสถานกงสุลใหญ่ประเทศต่างๆ ณ เมืองฮ่องกง โดยเฉพาะประเทศในอาเซียน โดยการติดต่อผ่านกลุ่ม WhatsApp ASEAN หรือหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่กงสุลของแต่ละประเทศ	
6.	ชักซ้อมแผนอพยพในรายละเอียดได้แก่ เส้นทางอพยพ จุดนัดพบ และทำอากาศยานที่จะใช้อพยพ และกำหนดเส้นทางอพยพ	<p><u>การอพยพทางเครื่องบิน</u></p> <p>- ฮองกง: ระยะเวลาบินฮองกง-กรุงเทพฯ ประมาณ 2 ชั่วโมง 40 นาที จำนวนโดยประมาณ 30 เที่ยวบินต่อวัน (ในช่วงสถานการณ์ปกติ)</p> <p>- มาเก๊า: ระยะเวลาบินมาเก๊า-กรุงเทพฯ ประมาณ 3 ชั่วโมง จำนวนโดยประมาณ 8 เที่ยวบินต่อวัน (ในช่วงสถานการณ์ปกติ)</p> <p><u>สถานะ ณ วันที่ 25 มีนาคม 2563</u></p> <p>ฮองกงเหลือเที่ยวบินไปยังประเทศไทย ประมาณ 2-3 เที่ยวบินต่อวัน/ มาเก๊า เหลือเที่ยวบินไปยังประเทศไทย 1 เที่ยวบินต่อวัน</p> <p><u>การชักซ้อมแผน</u></p> <p>- แบ่งหน้าที่ของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของสถานกงสุลใหญ่ฯ และทีมประเทศไทย โดยมีกงสุลใหญ่ฯ เป็นผู้นำทีม</p> <p>- ชักซ้อมการรวมตัวที่จุดนัดพบและเส้นทางอพยพกับทีมประเทศไทยและผู้แทนสมาคม/ชุมชนไทยในฮองกง/ มาเก๊า</p> <p>- ชักซ้อมเส้นทางการบินรับคนไทยจาก จุดนัดหมายไปยังทำอากาศยานฯ กับ ทีมประเทศไทยและบริษัทรถเช่า</p>	<p><u>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u></p> <p>1. สำนักงาน การบินไทย ณ เมืองฮองกง (852) 2179-7777</p> <p>2. ทำอากาศยานนานาชาติฮองกง (852) 2181-8888</p> <p>3. ทำอากาศยานนานาชาติมาเก๊า (853) 2886-1111</p> <p>4. สตม. ฮองกง (852) 2829-4141, (852) 2829-4142</p> <p>5. สตม. มาเก๊า (853) 2857-3333</p>

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
7.	หารือ/เสนอกระทรวงการต่างประเทศถึงความจำเป็นในการอพยพคนไทยกลับประเทศ	- สถานกงสุลใหญ่ฯ จะพิจารณาระดับความรุนแรงของสถานการณ์ หากพบว่า มีจำนวนผู้ติดเชื้อและความเสี่ยงในพื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ รวมถึงไทย รวมทั้งจำนวนคนไทยที่ประสงค์จะเดินทางกลับ ประเทศไทยด้วย สถานกงสุลใหญ่ฯ จะหารือกับกระทรวงฯ พิจารณาเกี่ยวกับการแนะนำให้คนไทยเดินทางกลับประเทศไทย ในช่วงที่ยังคงมีสายการบินทำการบินอยู่ - ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน สถานกงสุลใหญ่ฯ จะประกาศเตือนให้ คนไทยเดินทางออกนอกพื้นที่ในโอกาสแรก	

2. การดำเนินการอพยพ (ทางเครื่องบิน) (ในกรณีที่ฮ่องกงและมาเก๊าไม่สามารถเดินทางเข้า-ออกได้ตามปกติ รวมถึงกรณีสายการบินทุกสายระงับการบิน)

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
1.	ประสานงานหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อขออนุญาต นำเครื่องบินเข้าพื้นที่เพื่ออพยพคนไทย	- สถานกงสุลใหญ่ฯ ประสานสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง ให้มีหนังสือแจ้งกระทรวงการต่างประเทศจีนและสถานกงสุลใหญ่ฯ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต่อไปนี้ (1) ฮ่องกง – สำนักงานกระทรวงการต่างประเทศจีน ประจำฮ่องกง และ Protocol Division, Hong Kong (2) มาเก๊า – สำนักงานกระทรวงการต่างประเทศจีน ประจำมาเก๊า และ Protocol, Public Relations and External Affairs Office, Macao เพื่อขออพยพคนไทยและขออนุมัติเพื่อ นำเครื่องบินลงจอด (flight clearance) พร้อมแจ้งข้อมูลของคนไทยที่ประสงค์อพยพ ดังนี้ (1) ชื่อ-นามสกุล หมายเลขหนังสือเดินทาง/ อาชีพ (2) ข้อมูลการตรวจสุขภาพ	
2.	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเครื่องบินพาณิชย์	- เมื่อรัฐบาลฮ่องกง/มาเก๊า และรัฐบาลจีนอนุมัติเรื่องการอพยพคนไทย สถานกงสุลใหญ่ฯ จะแจ้งกระทรวงการต่างประเทศทราบ และขอความอนุเคราะห์ประสาน	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
	เครื่องบินเช่าเหมาลำ (chartered flight)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนัดหมายเครื่องบินมาอพยพคนไทยในพื้นที่ - กำหนดจุดลงจอด ได้แก่ (1) ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง เพื่อรับคนไทยในฮ่องกง (2) ท่าอากาศยานนานาชาติมาเก๊า เพื่อรับคนไทยในมาเก๊า (หากจำเป็น)	
3.	แจ้งข่าวให้คนไทยทราบวันและเวลาการเดินทางและกำหนดจุดนัดพบ	- แจ้งให้คนไทยทราบวันและเวลาเดินทาง และกำหนดจุดนัดพบ ดังนี้ ฮ่องกง - (1) สถานีขนส่งใหญ่ๆ และ (2) สนามฟุตบอล ถนน Argyle เขตเกาลูนซิดี้ ฝั่งเกาลูน มาเก๊า - (1) สนามกีฬา Tap Seac (ฝั่งมาเก๊า) และ (2) ท่าเรือไทปา (Taipa Ferry Terminal) ซึ่งตั้งอยู่บริเวณใกล้ ท่าอากาศยานนานาชาติมาเก๊า - ประสานบริษัทรถบัสเพื่อเริ่มดำเนินการรับคนไทยที่จุดนัดพบไปยังท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง/มาเก๊า - ประสานงาน Protocol Division, Hong Kong และ Protocol, Public Relations and External Affairs Office, Macao อย่างใกล้ชิดตลอดการดำเนินการอพยพ รวมถึงประสานกระทรวงการสาธารณสุขฮ่องกง และกระทรวงสาธารณสุขมาเก๊า เรื่องการตรวจสุขภาพ (exit screening)	
4.	พิจารณาความปลอดภัยและความเป็นไปได้ ที่จะส่งเจ้าหน้าที่ไปประสานงาน ในพื้นที่ (กรณีอยู่ต่างเมือง)	พิจารณาดำเนินการ ดังนี้ (1) ส่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของ สถานีขนส่งใหญ่ๆ และทีมประเทศไทย ไปประสานงานการให้ความช่วยเหลือและอพยพคนไทยที่มาเก๊า (2) ประสานงานผู้แทนประธานสมาคมไทยในมาเก๊า เพื่อช่วยเตรียมความพร้อม ในการให้ความช่วยเหลือคนไทย รวมทั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งใหญ่ๆ และทีมประเทศไทย ซึ่งเดินทางไปมาเก๊าล่วงหน้า	

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ
5.	หากจำเป็นอาจตั้งศูนย์พักพิงชั่วคราวนอกพื้นที่	หากจำเป็น สถานกงสุลใหญ่ฯ อาจพิจารณาจัดตั้งศูนย์พักพิงในสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อรองรับคนไทยให้พักพิงชั่วคราวในระหว่างดำเนินการอพยพ คนไทยกลับ	
6.	สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่พิจารณาให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ประสบภัยโดยอาศัยระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ และแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อพิจารณางบประมาณสนับสนุน	กรณีคนไทยที่ไม่สามารถชำระค่าบัตรโดยสารเครื่องบินเองได้ จะให้ทำสัญญายืมเงินและขอใช้เงินกับกระทรวงฯ ได้ตามระเบียบ หรือดำเนินการตามแนวทางของรัฐบาล ในการให้ความช่วยเหลือคนไทย	
7.	ประสานงานกับกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อให้ส่งเจ้าหน้าที่กงสุล/แพทย์สนับสนุน (หากจำเป็น) และรอรับคนไทยที่ทำอากาศยานปลายทาง	<ul style="list-style-type: none"> -หารือกับกระทรวงการต่างประเทศเพื่อพิจารณาส่งเจ้าหน้าที่กงสุล/แพทย์สนับสนุน -รายงานสถานการณ์ให้กระทรวงการต่างประเทศ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง และสถานกงสุลใหญ่ในจีน ทราบอย่างใกล้ชิด -ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเดินทางถึงประเทศไทย 	

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง
 สถานะ ณ วันที่ 27 มีนาคม 2563

ภาคผนวก ค.
แบบสำรวจความคิดเห็น

9/16/2020

แบบสำรวจความคิดเห็น

แบบสำรวจความคิดเห็น

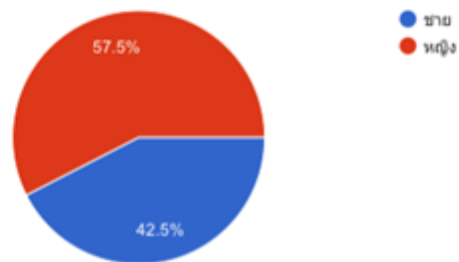
การตอบกลับ 73 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

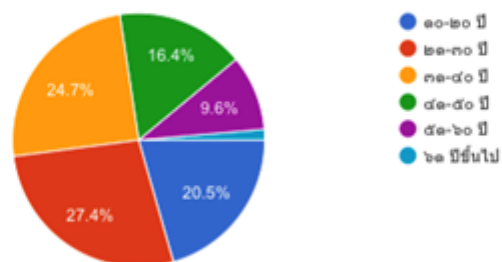
๑. เพศ

คำตอบ 73 ข้อ



๒. อายุ

คำตอบ 73 ข้อ



9/16/2020

แบบสำรวจความคิดเห็น

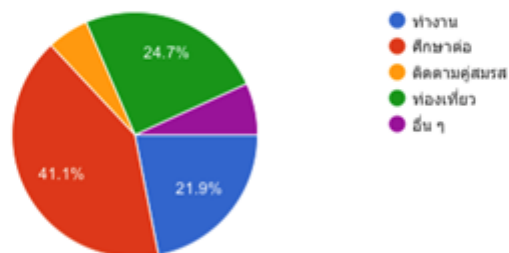
๓. อาชีพ

คำตอบ 73 ข้อ



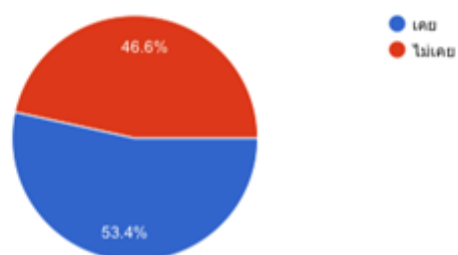
๔. เหตุผลที่เดินทางไป/พำนักในฮ่องกง

คำตอบ 73 ข้อ



๕. เคยลงทะเบียนคนไทยในต่างประเทศกับกระทรวงการต่างประเทศหรือไม่

คำตอบ 73 ข้อ



9/16/2020

แบบสำรวจความคิดเห็น

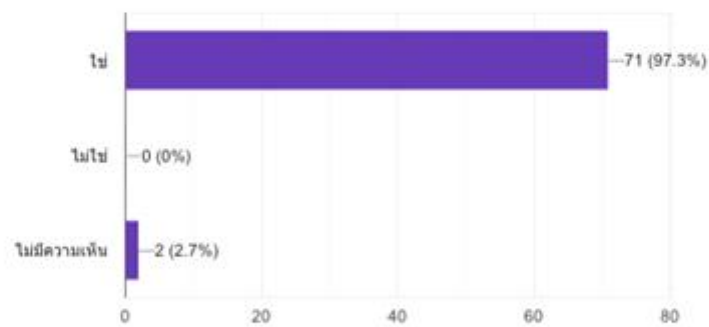
๖. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในต่างประเทศ คิดหรือไม่ว่าจะต้องติดต่อกับสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ของไทยในต่างประเทศ ๑

คำตอบ 73 ข้อ



๗. ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อได้รับความช่วยเหลือ / การบริการจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

คำตอบ 73 ข้อ

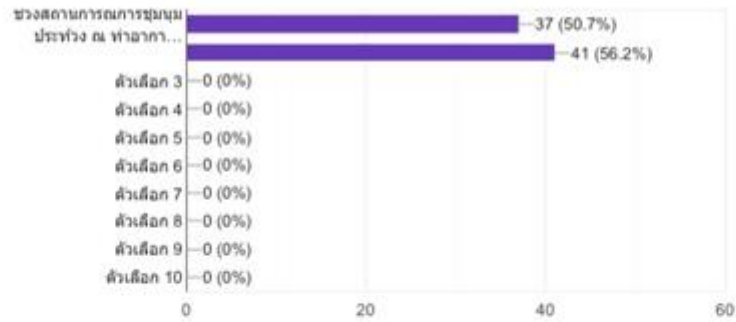


9/16/2020

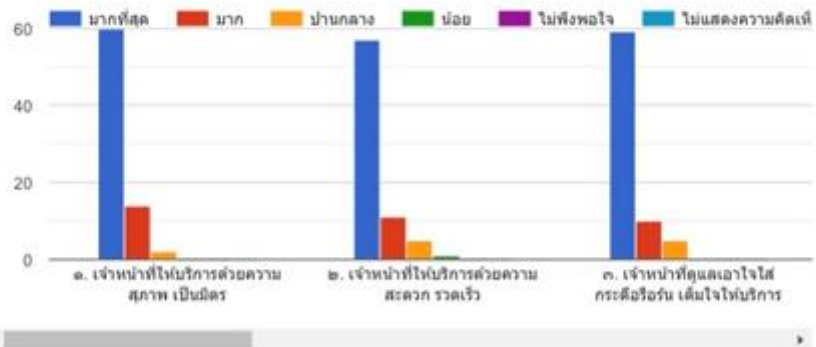
แบบสำรวจความคิดเห็น

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง (เลือกเรื่องที่ท่านประสงค์จะประเมินความพึงพอใจ ๑ เรื่อง)

คำตอบ 73 ข้อ



ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

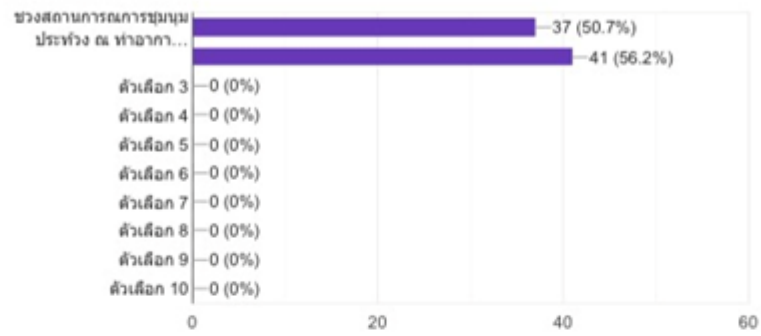


9/16/2020

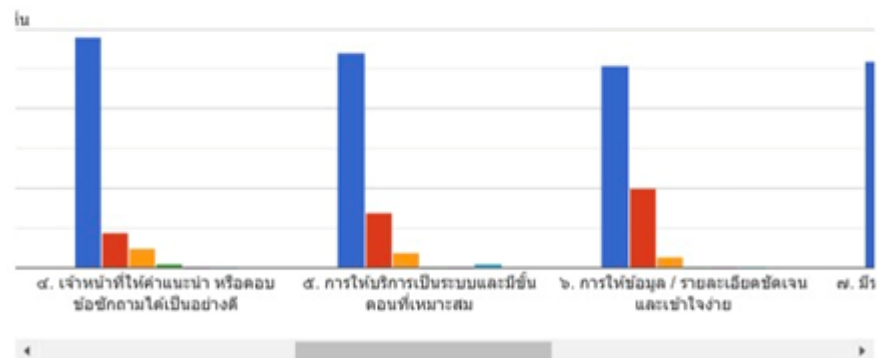
แบบสำรวจความคิดเห็น

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง (เลือกเรื่องที่ท่านประสงค์จะประเมินความพึงพอใจ ๑ เรื่อง)

คำตอบ 73 ข้อ



ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

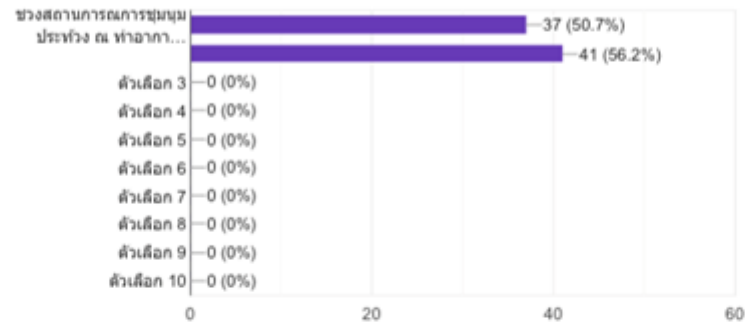


9/16/2020

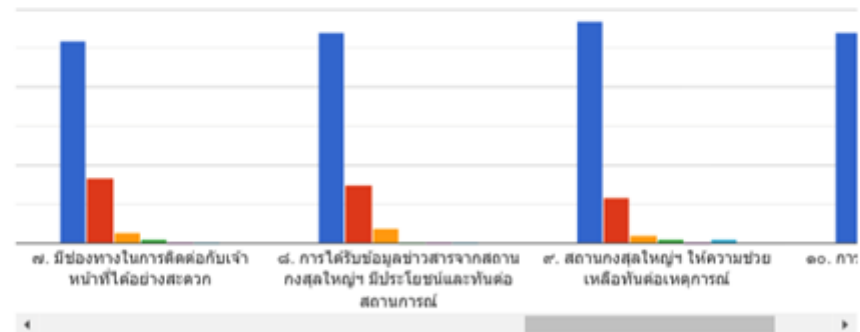
แบบสำรวจความคิดเห็น

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง (เลือกเรื่องที่ท่านประสงค์จะประเมินความพึงพอใจ ๑ เรื่อง)

คำตอบ 73 ข้อ



ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง

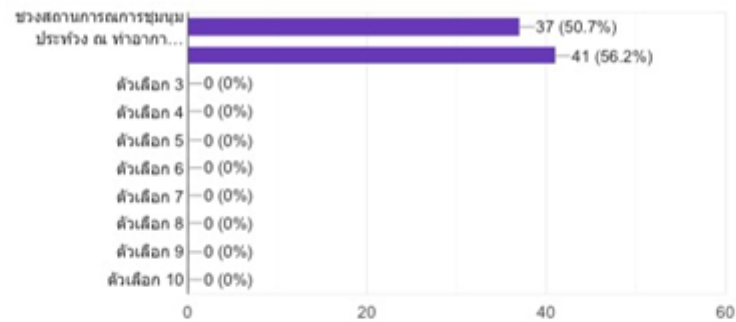


9/16/2020

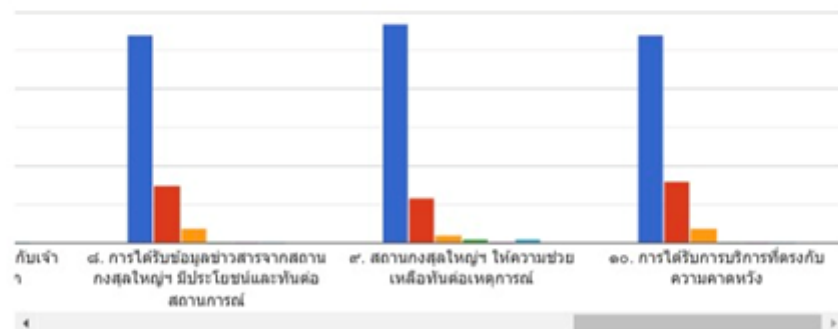
แบบสำรวจความคิดเห็น

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง (เลือกเรื่องที่ท่านประสงค์จะประเมินความพึงพอใจ ๑ เรื่อง)

คำตอบ 73 ข้อ



ประเมินความพึงพอใจ เรื่องที่ได้รับความช่วยเหลือจากสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกง



9/16/2020

แบบสำรวจความคิดเห็น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำอื่น ๆ

คำตอบ 18 ข้อ

ไม่มี

เจ้าหน้าที่ทุกหั้นบริการดีมากค่ะใจดีด้วยขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านค่ะ

สถานกงสุลดูแลดีมากจริงๆค่ะ

บริการที่กงสุลดีมากครับ พี่ทุกคนดูแลนักศึกษาดีมาก

พี่ๆกงสุลช่วยเหลือทุกอย่างดีมากค่ะ เป็นมิตรแล้วก็ดีกับน้องๆนักศึกษาหลายคนค่ะ

ประทับใจการทำงานของทางกงสุลฯ ที่กระตือรือร้นช่วยเหลือคนไทยที่ผิดครับ

ไม่มีข้อเสนอแนะหรือนำมีแต่คำคอมขอบคุณมากๆค่ะ

เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแลดีมากค่ะ

ขอขอบคุณมากๆและมีความภูมิใจที่เป็น คนไทย

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รวมงานการละเมิด - [ขจัดการโฆษณาในบริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางณัฐฐา สุนทรภา
ประวัติการศึกษา	– รัฐศาสตรบัณฑิต (สาขาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย – Master of International Relations, Victoria University of Wellington, New Zealand
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2538	เจ้าหน้าที่การทูต 3 กรมยุโรป กระทรวงการต่างประเทศ
พ.ศ. 2543–2545	เจ้าหน้าที่การทูต 4 สำนักงานปลัดกระทรวง ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการรองปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
พ.ศ. 2545–2548	เจ้าหน้าที่การทูต 5 ช่วยราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (ฝ่ายบริหาร) กำกับดูแลภารกิจด้านการต่างประเทศของนายกรัฐมนตรี
พ.ศ. 2548	เจ้าหน้าที่การทูต 5 กองประมวลและวิเคราะห์ข่าว กรมสารนิเทศ
พ.ศ. 2549–2551	เลขานุการเอก (ด้านการเมืองและสารนิเทศ) สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย ไทเป
พ.ศ. 2552	นักการทูตระดับชำนาญการ (ระดับ 6) สำนักเลขานุการกรม กรมพิธีการทูต
พ.ศ. 2552–2554	นักการทูตระดับชำนาญการ (ระดับ 6) ช่วยราชการสำนักงานผู้แทนการค้าไทย ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าคณะทำงานด้านต่างประเทศให้ผู้แทนการค้าไทย
พ.ศ. 2554	นักการทูตระดับชำนาญการ (ระดับ 6) สำนักเลขานุการกรม กรมพิธีการทูต
พ.ศ. 2555–2557	กงสุล (เลขานุการเอก-ที่ปรึกษา) สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์
พ.ศ. 2558–2559	นักการทูตระดับชำนาญการ (ที่ปรึกษา) กองแบบพิธี กรมพิธีการทูต
พ.ศ. 2560–2562	นักการทูตระดับชำนาญ (ที่ปรึกษา) นักการทูตระดับชำนาญการพิเศษ สำนักงานรัฐมนตรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองกงสุลใหญ่ (อัครราชทูตที่ปรึกษา) สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮองกง