

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการของเครือข่ายทางสังคมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย : กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ภาคประชาชน) จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่เป็นศึกษาการจัดการของเครือข่ายทางสังคมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกรณีศึกษาศูนย์ฯ ใน 3 ประเด็น คือ 1) การจัดการศูนย์ฯ 2) การจัดการดำเนินงานของศูนย์ฯ และ 3) การจัดการอุบัติเหตุ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในช่วงระหว่างวันที่ 17 ตุลาคม 2554 ถึง 21 ตุลาคม 2554 ในส่วนของการนำเสนอผลการวิจัยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### 1. การจัดการศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 การจัดการด้านการประสานการทำงาน
- 1.2 การจัดการด้านผู้ปฏิบัติงาน
- 1.3 การจัดการด้านเงินบริจาค

#### 2. การจัดการด้านการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 การวางแผนการทำงาน
- 2.2 การประสานข้อมูลและพื้นที่ประสบอุทกภัย
- 2.3 การจัดการสิ่งของบริจาค
- 2.4 การติดตามและการประเมินผล

#### 3. การจัดการอุบัติเหตุของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วย วิธีคิดและวิธีการดำเนินงานเพื่อฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัย

ในส่วนต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอการวิจัยเรื่อง การจัดการของเครือข่ายทางสังคมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย: กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ภาคประชาชน) จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ส่วน คือ

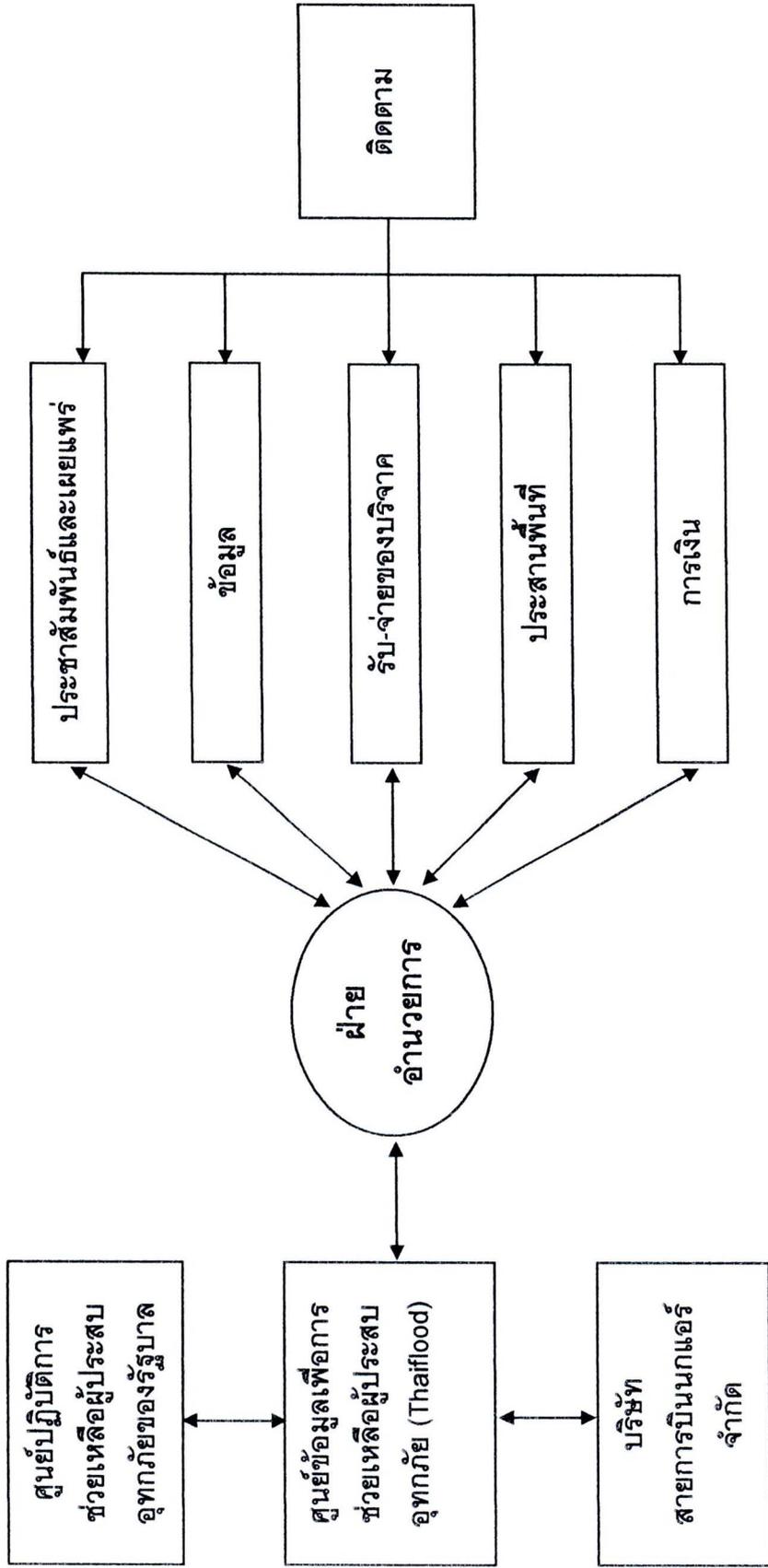
## การจัดการศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก

ซึ่งประกอบด้วยการจัดการด้านการประสานการทำงาน การจัดการด้านผู้ปฏิบัติงาน การจัดการด้านเงินบริจาค

### 1. การจัดการด้านการประสานการทำงาน

การประสานการทำงานเป็นการจัดระเบียบการทำงานที่เชื่อมโยงการทำงานในฝ่ายต่างๆ ให้ดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือมีความขัดแย้งและ/หรือ เหลื่อมล้ำกันในการทำงาน

การประสานการทำงานของศูนย์ฯมีฝ่ายอำนวยการเป็นผู้ดูแลควบคุมกลไกการทำงานในทุกส่วน คือ การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บข้อมูล การประสานพื้นที่ การรับ-จ่ายของบริจาค เงินบริจาค และการติดตาม โดยการทำงานของฝ่ายอำนวยการเป็นการประสานงานภาพรวมของการทำงานทั้งหมด เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติสามารถดำเนินการตามรูปแบบการทำงานที่แต่ละฝ่ายได้ร่วมกันวางแผนไว้ รวมไปถึงการกำกับการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการติดตามการทำงานของแต่ละฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระบบ นอกจากนี้ฝ่ายอำนวยการจะมีหน้าที่ในการประสานการทำงานในส่วนของการจัดการระบบการทำงานภายในของศูนย์ฯ แล้วฝ่ายอำนวยการยังมีการประสานการทำงานไปยังศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาลที่มีสถานที่ทำการอยู่ที่สนามบินดอนเมือง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด โดยผ่านศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย หรือ [www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com) ซึ่งถือเป็นการประสานการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยแต่ละฝ่ายจะมีการประสานการทำงาน (ดูภาพ 9 ประกอบ)



ภาพ 9 การประสานการทำงานของศูนย์ฯ ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก

หมายเหตุ: ←→ มีความสัมพันธ์กันโดยตรง, ← มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียว



การประสานการทำงานของคุณฯ ดังภาพ 9 จะเริ่มจากฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รับทราบข้อมูลและแผนการทำงานของแต่ละฝ่ายโดยการประชุมเพื่อรับทราบข้อมูลและทำความเข้าใจร่วมกัน และ/หรือแจ้งข้อมูลโดยตรงมายังฝ่ายอำนวยการเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้ที่ส่วนกลาง และฝ่ายอำนวยการจะทำหน้าที่ในการประสานไปยังฝ่ายปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายให้สามารถขับเคลื่อนการทำงานไปได้อย่างเป็นระบบ

การทำงานจะเริ่มจากการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักคุณฯ และทราบถึงบทบาท การทำงาน รวมถึงความต้องการของคุณฯ ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยซึ่งอาจจะเป็นความต้องการในรูปแบบของกลุ่มอาสาสมัครที่มีจิตอาสาต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งของบริจาคที่มีความจำเป็นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายช่องทางในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในเขตพื้นที่การทำงานของคุณฯ ซึ่งการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้จะใช้เครือข่ายวิทยุชุมชนตำบลหัวรอ สื่อมวลชนท้องถิ่นเอ็ม.เอส.เอส. เคเบิลทีวี สถานีโทรทัศน์ Thai PBS แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบ

ในส่วนของกระบวนการการทำงานเพื่อให้ความช่วยเหลือไปยังผู้ประสบภัยนั้นฝ่ายข้อมูลจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงของพื้นที่ และข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำเสนอต่อฝ่ายอำนวยการ แต่มีบางส่วนที่ตัวแทนของพื้นที่นำเสนอความเดือดร้อนและแจ้งความต้องการขอรับบริจาคสิ่งของโดยตรงมายังฝ่ายอำนวยการของคุณฯ โดยการประสานทางโทรศัพท์ หรือส่งหนังสือพร้อมรายการความต้องการของพื้นที่ประสบภัยมายังคุณฯ ซึ่งข้อมูลความเดือดร้อนที่ได้ฝ่ายอำนวยการจะประสานไปยังศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย หรือ [www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com) ซึ่งในขณะนั้นเป็นหนึ่งในคณะทำงานของคุณฯ ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาล เพื่อแจ้งข้อมูลความต้องการในการขอรับสิ่งของบริจาคที่สอดคล้องกับความจำเป็นเร่งด่วนของพื้นที่ไปยังฐานข้อมูลของคุณฯ ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาล และจัดนำสิ่งของบริจาคส่งมายังศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลืออุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก โดยการสนับสนุนจากบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

การประสานงานระหว่างคุณฯ กับศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาลและบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นการประสานงานโดยผ่านศูนย์ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย หรือ [www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com) ผ่านทางโทรศัพท์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัท ทีทีแอนด์ที จังหวัดพิษณุโลก ในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

ในส่วนของสิ่งของบริจาคที่ศูนย์สามารถจัดสรรได้เลยตามรายการสิ่งของที่มีอยู่ในคลัง ฝ่ายอำนวยการจะแจ้งข้อมูลไปยังฝ่ายรับ-จ่ายของบริจาคเพื่อตรวจสอบปริมาณสิ่งของบริจาคที่มีอยู่ และจัดเตรียมสิ่งของบริจาคตามรายการความต้องการเพื่อส่งมอบแก่ผู้ประสบภัย เมื่อจัดเตรียมสิ่งของบริจาคเรียบร้อยแล้วฝ่ายอำนวยการจะประสานต่อไปยังฝ่ายประสานพื้นที่เพื่อเตรียมการจัดส่งไปยังพื้นที่ประสบภัยต่อไป ในกรณีที่จะต้องมีการใช้จ่ายในส่วนของการจัดซื้อสิ่งของบริจาคเพิ่มเติม หรือมีค่าใช้จ่ายในส่วนของการขนส่งสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบภัย ฝ่ายรับ-ส่งของบริจาคและ/หรือฝ่ายประสานพื้นที่จะแจ้งไปยังฝ่ายอำนวยการเพื่อประสานกับฝ่ายการเงินในการขอเบิกเงินบริจาคมาใช้จ่ายในกรณีที่จะต้องมีการใช้จ่ายเพิ่มเติม

การขับเคลื่อนการทำงานของแต่ละฝ่ายของศูนย์จะมีฝ่ายติดตามทำหน้าที่ในการติดตามการทำงานของทุกฝ่ายจากเอกสารรายงานการประชุม และใบสำคัญต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน รวมไปถึงการลงพื้นที่ติดตามการทำงานของคณะทำงาน

จากการศึกษาพบว่า การส่งผ่านข้อมูลความต้องการและความเดือดร้อนของพื้นที่ประสบภัย ไปยังฐานข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคีรัฐยังขาดการประสานงานที่มีความชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยทางการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่ยังขาดการบูรณาการระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งถือว่ามีมีความสำคัญยิ่งกับการทำงานภายใต้สถานการณ์วิกฤตเช่นนี้ ดังจะเห็นได้จากข้อความหนึ่งที่ได้จากการประชุมคณะกรรมการศูนย์ที่กล่าวว่า

...ของที่ได้มาบางครั้งไม่ใช่ของจำเป็นเร่งด่วนเช่น เสื้อกันหนาว เสื้อผ้าเก่าๆ ผ้าห่ม เราจึงยังไม่จัดส่งให้เพราะมันไม่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่และเค้าก็ไม่ได้เสนอความต้องการมา

(คณะกรรมการฝ่ายประสานพื้นที่, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 ตุลาคม 2554)

(ดูภาพ 10 ประกอบ)



(ก) เสื้อกันหนาว



(ข) ผ้าห่ม



(ค) เสื้อผ้า



(ง) เสื้อผ้า

### ภาพ 10 สิ่งของบริจาค (1)

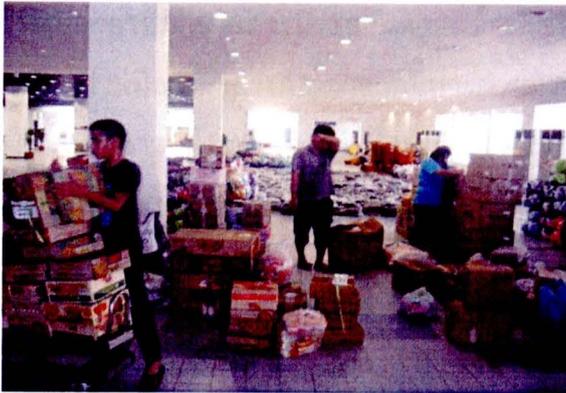
จากคำกล่าวของหนึ่งในคณะกรรมการที่ได้จากการประชุมคณะกรรมการศูนย์ฯ และภาพสิ่งของบริจาคที่ได้รับการส่งต่อมายังศูนย์ฯ แสดงให้เห็นว่าการวางแผนการทำงานด้านการประสานข้อมูลของภาครัฐและภาคประชาชนยังไม่เกิดประสิทธิภาพของการทำงานภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นแบบฉับพลันทันด่วน จึงส่งผลให้การส่งผ่านความช่วยเหลือไปยังพื้นที่ประสบภัยบางครั้งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประสบภัยในพื้นที่และบางครั้งสิ่งของบริจาคก็ไม่สอดคล้องกับความต้องการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น แต่ทั้งนี้ข้อจำกัดดังกล่าวมิได้ส่งผลร้ายแรงหรือบั่นทอนการทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชนแต่อย่างใด

จากการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับคณะทำงานของศูนย์ฯ นอกจากการประสานงานมีข้อจำกัดในเรื่องของการส่งผ่านข้อมูลความต้องการและความเดือดร้อนของพื้นที่ประสบภัยไปยังฐานข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาลที่ขาดความชัดเจนดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังพบว่า ความต่อเนื่องของการประสานข้อมูลและการทำงาน

ของแต่ละฝ่ายยังส่งผลต่อการทำงานในส่วนของการจัดสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย ทั้งนี้เป็นเพราะข้อจำกัดทางด้านข้อมูลพื้นที่ส่งผลต่อระบบการจัดการสิ่งของบริจาคที่อาจเกิดความซ้ำซ้อนและไม่กระจายไปในหลายๆ พื้นที่ที่ประสบภัย แต่อย่างไรก็ตามปัญหาอุปสรรคดังกล่าวไม่ได้เกิดจากปัจจัยทางการสื่อสาร แต่เกิดจากการบริหารจัดการระบบการประสานการทำงานและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการทำงานในรูปแบบของจิตอาสาที่ไม่เพียงแต่มาด้วยใจอย่างเดียว แต่ต้องมีความตั้งใจที่จะกระทำและรับผิดชอบต่องานที่กระทำอย่าง ต่อเนื่อง

## 2. การจัดการด้านผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกโดยหลักแล้วจะเป็นการกระจายสิ่งของบริจาคที่ได้รับการส่งต่อมาจากจุดรับบริจาคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย ดังนั้นในแต่ละวันจึงมีของบริจาคจำนวนมากที่ต้องการการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (ดูภาพ 11 ประกอบ)



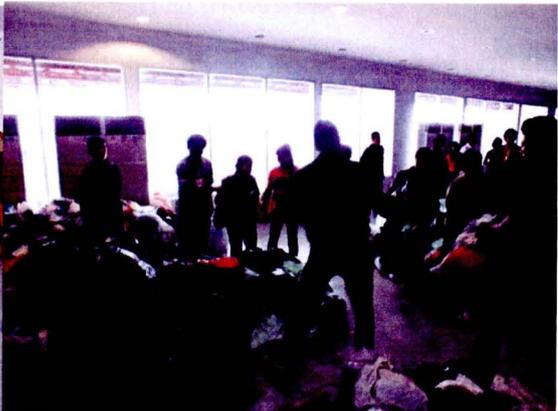
(ก)



(ข)



(ค)



(ง)

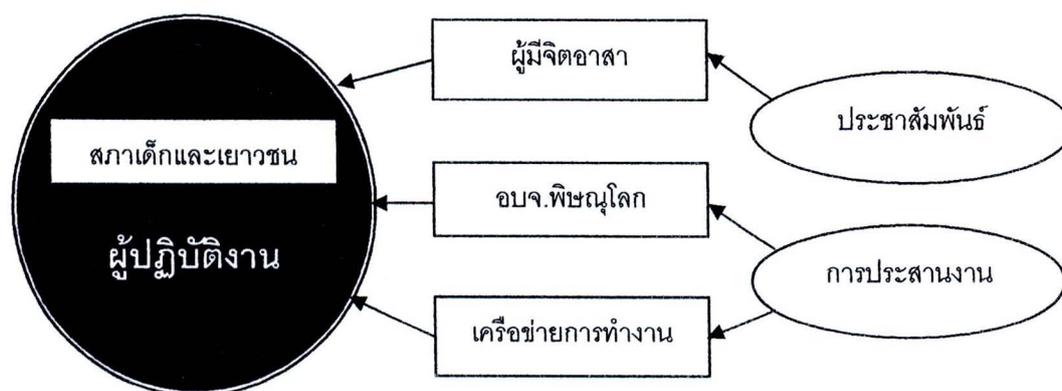
### ภาพ 11 สิ่งของบริจาค (2)

ทั้งนี้การจัดการกับสิ่งของบริจาคเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลผู้มีจิตอาสาที่สละเวลาแรงกายและมีจิตใจที่ต้องการจะช่วยเหลือและสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างกลไกการทำงานของภาคประชาชนให้มีการขับเคลื่อนไปได้อย่างแท้จริง

การบริหารจัดการกับกลุ่มบุคคลผู้มีจิตอาสาที่หลังไหลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการทำงานภาคประชาชนนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการทำงานและการวางแผนกำลังคนไว้ล่วงหน้าทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดงานล้นคนหรือคนล้นงาน

การวางแผนการทำงานและการวางแผนกำลังคนถือเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่ง ซึ่งมีฝ่ายอำนวยการเป็นผู้บริหารจัดการเพื่อจัดสรรกำลังคนไว้ล่วงหน้า โดยหลักจะได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเด็กและเยาวชนผู้มีจิตอาสาจากสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดพิษณุโลกเป็นแกนหลักสำคัญในการทำงานและกลุ่มบุคคลผู้มีจิตอาสาที่ได้รับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์รวมไปถึงกลุ่มผู้มี

มีจิตอาสาที่มาจาก การประสานความร่วมมือไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้บางส่วนฝ่ายอำนวยการจะประสานไปยังเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนตำบลวังน้ำคู้ เครือข่ายภาคประชาชนตำบลจอมทอง เครือข่ายภาคประชาชนตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เครือข่ายภาคประชาชนตำบลหอกลอง เครือข่ายภาคประชาชนตำบลท่าช้าง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เครือข่ายภาคประชาชนตำบลมะตอง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มประชาภิวัฒน์พิษณุโลก ชมรมคนพิษณุโลกรักษ์แผ่นดิน ชมรมพิทักษ์ธรรมชาติ สภาเด็กและเยาวชนจังหวัดพิษณุโลก นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้มีจิตอาสาที่ต้องการเป็นส่วนของการทำงานเพื่อสังคม (ดูภาพ 12 ประกอบ) โดยกลุ่มเครือข่ายการทำงานบางส่วนจะแจ้งความประสงค์มายังศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ในวัน เวลา และจำนวนคนที่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานได้ และฝ่ายอำนวยการจะจัดทำตารางการทำงานเพื่อจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับการทำงานในแต่ละวัน รูปแบบการจัดการด้านผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก



ภาพ 12 จัดการด้านผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

หมายเหตุ: ← มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว

จากการศึกษาพบว่าการทำงานของภาคประชาชนภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติ แม้จะมีการวางแผนเพื่อรองรับกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นรูปธรรม แต่ก็อาจเกิดงานล้นคนหรือคนล้นงานได้ เนื่องจากสิ่งของบริจาคที่ได้รับนั้นมาจากการบริจาคของผู้มีจิตศรัทธาไม่ได้มาจากการสั่งซื้อตามความต้องการ ดังนั้นจึงไม่มีใครสามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าของบริจาคที่ถูกจัดส่งมานั้นมีปริมาณเท่าใด เป็นสิ่งของประเภทใดบ้าง ส่วนหนึ่งจะถูกจัดส่งมาตามข้อมูลที่มีการประสานไปยังฐานข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของภาครัฐ แต่ก็ไม่สามารถระบุได้ว่าของบริจาคที่เสนอไปนั้นจะได้รับเมื่อไหร่ ซึ่งในบางเที่ยวบินของการจัดส่งอาจไม่มีของบริจาคถูกจัดส่งมาเลยก็เป็นได้ ในสถานการณ์เช่นนี้รูปแบบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนการทำงานกะทันหันหันจากเดิมที่เตรียมการวางแผนกำลังคนไว้เพื่อลำเลียงสิ่งของบริจาคที่จะเข้ามาใหม่ (ดูภาพ 13 ประกอบ) อาจต้องปรับเปลี่ยนแผนการทำงานมาเป็นการจัดการกับสิ่งของบริจาคที่มีอยู่เดิม (ดูภาพ 14 ประกอบ) ทั้งนี้ในการประสานงานจะมีการแจ้งล่วงหน้ากับผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นนี้มาก่อนแล้ว



ภาพ13 การลำเลียงของ



ภาพ 14 การคัดแยกของที่มืออยู่เดิม

กรณีที่การทำงานอาจจะล่วงเวลาจากช่วงเช้าของวันต่อเนื่องไปถึงการทำงานช่วงบ่ายและมีผู้ปฏิบัติงานมาเป็นจำนวนมากฝ่ายอำนวยการจะมีการประสานกับเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนเพื่อขอความช่วยเหลือกันในการจัดเตรียมอาหารกลางวันแก่ผู้มีจิตอาสา (ดูภาพ 15 ประกอบ) แต่โดยส่วนใหญ่จะมีการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มมาเอง (ดูภาพ 16 ประกอบ) เพราะทางศูนย์ฯจะมีการแจ้งล่วงหน้าไว้ก่อนแล้วเนื่องจากขาดงบประมาณสนับสนุนในส่วนนี้ แต่อย่างไรก็ตามการทำงานภาคประชาชนที่ทุกคนมาด้วยใจจิตอาสาและเสียสละตนเองเพื่อการทำงานเพื่อสังคมการดูแลกันในระหว่างการทำงานจะยึดหลักที่ดูแลน้องเป็นหลักสำคัญในการทำงาน ซึ่งในการทำงานเราจะเห็นถึงบรรยากาศของการทำงาน (ดูภาพ 17 ประกอบ) และการนำอาหารมากินร่วมกัน (ดูภาพ 18 ประกอบ) ที่แสดงให้เห็นถึงความห่วงใยที่แฝงไปด้วยความสมัครสมานสามัคคีความมีน้ำใจไมตรี และการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของคนในสังคมไทยดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอนหนึ่งว่า

...เราดูแลกันเหมือนคนในครอบครัวใครมีก็แบ่งปันดูแลกัน

(คณะทำงานฝ่ายอำนวยการ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2555)



ภาพ15 ประสานความร่วมมือ



ภาพ 16 ผู้มีจิตอาสาจัดเตรียมมาเอง



ภาพ 17 การทำงาน



ภาพ18 การรับประทานอาหารร่วมกัน

### 3. การจัดการด้านเงินบริจาค

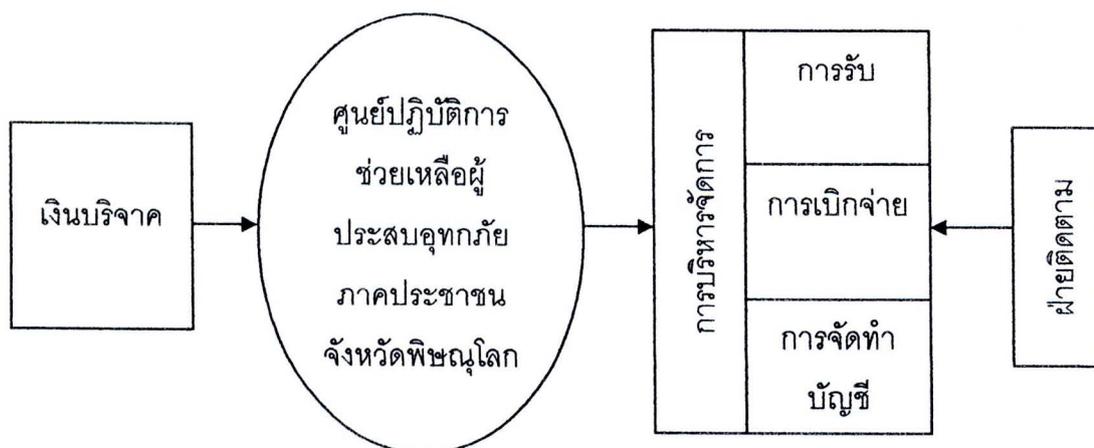
การจัดตั้งศูนย์ซึ่งเป็นศูนย์เฉพาะกิจที่มีการจัดตั้งขึ้นในขณะที่เกิดเหตุการณ์อุทกภัย ตามแนวความคิดการบริหารจัดการอุทกภัยนั้น โดยเป้าหมายของการจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการขอรับบริจาคเงินสด เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็นสำคัญ แต่มีวัตถุประสงค์หลักคือเป็นจุดกระจายสิ่งของบริจาค เพื่อส่งผ่านความช่วยเหลือไปยังผู้ประสบอุทกภัยในเขตพื้นที่การทำงานของศูนย์ อย่างไรก็ตาม

หากมีผู้มีจิตศรัทธาต้องการที่จะบริจาคเงินสดเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ทางศูนย์ฯก็ได้ปฏิเสธ ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตอนหนึ่งว่า

...เป้าหมายของการตั้งศูนย์ฯไม่ได้มีจุดมุ่งหมายรับบริจาคเงินสด เราต้องการ  
กระจายของ แต่หากมีคนบริจาคเข้ามากก็ไม่ขัด

(คณะทำงานฝ่ายอำนวยการ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2555)

ดังนั้นการจัดการกับเงินบริจาคของศูนย์ฯที่ได้จากผู้มีจิตศรัทธาที่ต้องการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจะต้องมีการวางแผนทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาค โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (ตามภาพ 19) ดังนี้



ภาพ 19 การบริหารจัดการเงินบริจาค

หมายเหตุ: → มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียว

### 3.1 การรับเงินบริจาค

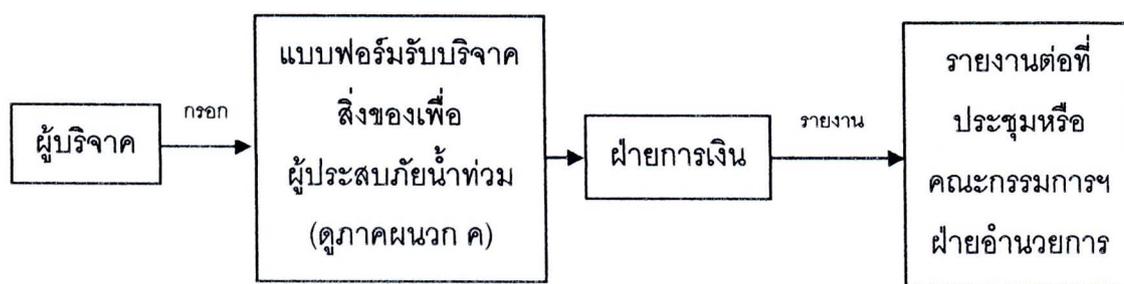
การรับเงินบริจาคในแต่ละครั้งจะมีคณะกรรมการร่วมรับเงินบริจาค และเปิดบัญชีธนาคารร่วม โดยมีคณะกรรมการร่วมเปิดบัญชีจำนวน 3 คน ตามที่เสนอไว้ต่อที่ประชุมคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก และเงินบริจาคที่ได้จะลงรายละเอียดการรับบริจาคในรูปแบบฟอร์มการรับเงินบริจาคของศูนย์ฯ แต่ในทางปฏิบัติเนื่องจากคณะกรรมการผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้มีจิตอาสาที่เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานครั้งนี้ ซึ่งแต่ละคนต่างมีภารกิจหลัก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน

เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่มีความเดือดร้อนเร่งด่วน การเปิดบัญชีร่วมจึงไม่สอดคล้องกับการทำงานทุกวันภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติที่ต้องทำทุกวันและบางครั้งต้องการความเร็ว ด้วยเหตุนี้ที่ประชุมจึงมีมติใหม่มาให้ฝ่ายการเงินเป็นผู้เก็บเงิน โดยมีตัวแทนอย่างน้อยหนึ่งคนมาประจำที่ศูนย์ฯ จากเหตุผลดังกล่าวการควบคุมการเงินจึงไม่มีการเปิดบัญชีธนาคาร แต่การทำงานด้านการเงินของภาคประชาชนจะยึดเอาความไว้นั้นเชื่อใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นคณะทำงานฝ่ายอำนวยการว่า

...ต่างคนก็ต่างมีงานหลัก การเข้ามาทำงานที่ศูนย์ของแต่ละคนอาจจะไม่ได้เข้ามาทุกวัน กรรมการ 3 คนที่จะต้องร่วมเปิดบัญชีธนาคาร และจะให้ว่างตรงกัน 2 คนเพื่อเบิกเงินแต่ละครั้ง มันก็ไม่ตรงกับการทำงานของเราที่ต้องทำทุกวันและต้องรวดเร็ว ฉะนั้นขอตัวแทนฝ่ายการเงินเป็นคนถือเงิน และมีตัวแทนอย่างน้อย 1 คนมาที่ศูนย์ทุกวัน

(คณะทำงานฝ่ายอำนวยการ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2555)

จากคำสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานของภาคประชาชนจะให้ความสำคัญกับความไว้นั้นเชื่อใจกันในการทำงานซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ที่ดีของการทำงานภาคประชาชนที่ไม่มีกฎระเบียบของการทำงานเป็นกรอบในการควบคุมการทำงานภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติที่จะต้องมีการทำงานและการตัดสินใจเร่งด่วน คุณภาพขั้นตอนการรับบริจาคตามภาพ 20 ประกอบ



ภาพ 20 การรับเงินบริจาค

หมายเหตุ: —> มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียว

### 3.2 การเบิกจ่ายเงินบริจาค

การพิจารณาการเบิกจ่ายเงินที่ได้รับจากการบริจาคฝ่ายอำนวยการจะเป็นผู้พิจารณาเห็นสมควร/ไม่เห็นสมควรอนุมัติการเบิกจ่ายเงินโดยนำเสนอขอความคิดเห็นจากที่ประชุม ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นคณะทำงานฝ่ายการเงินว่า

...หากใครต้องการใช้เงินให้เสนอมายังฝ่ายอำนวยการ และฝ่ายอำนวยการจะเป็นผู้เห็นสมควร/ไม่สมควรอนุมัติ

(คณะทำงานฝ่ายการเงิน, ผู้ให้สัมภาษณ์, 17 พฤศจิกายน 2554)

...การอนุมัติเงินบริจาคเราจะพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน และความเหมาะสม โดยจะมีการปรึกษาร่วมกันเป็นหลัก"

(คณะทำงานฝ่ายอำนวยการ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2555)

จากคำสัมภาษณ์ของคณะทำงานแสดงให้เห็นว่าแม้การบริหารจัดการเงินบริจาคจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเงิน แต่อำนาจในการตัดสินใจในการใช้จ่ายเงินบริจาคจะอยู่ที่ฝ่ายอำนวยการเป็นผู้ตัดสินใจซึ่งในการตัดสินใจของฝ่ายอำนวยการจะต้องได้รับความเห็นชอบ และมีการประชุมปรึกษาร่วมกันโดยตลอด ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ารูปแบบการทำงานของภาคประชาชนถึงแม้จะมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน แต่การตัดสินใจยังเป็นไปในรูปแบบที่เน้นการรับฟังความคิดเห็นส่วนใหญ่ของคณะทำงาน

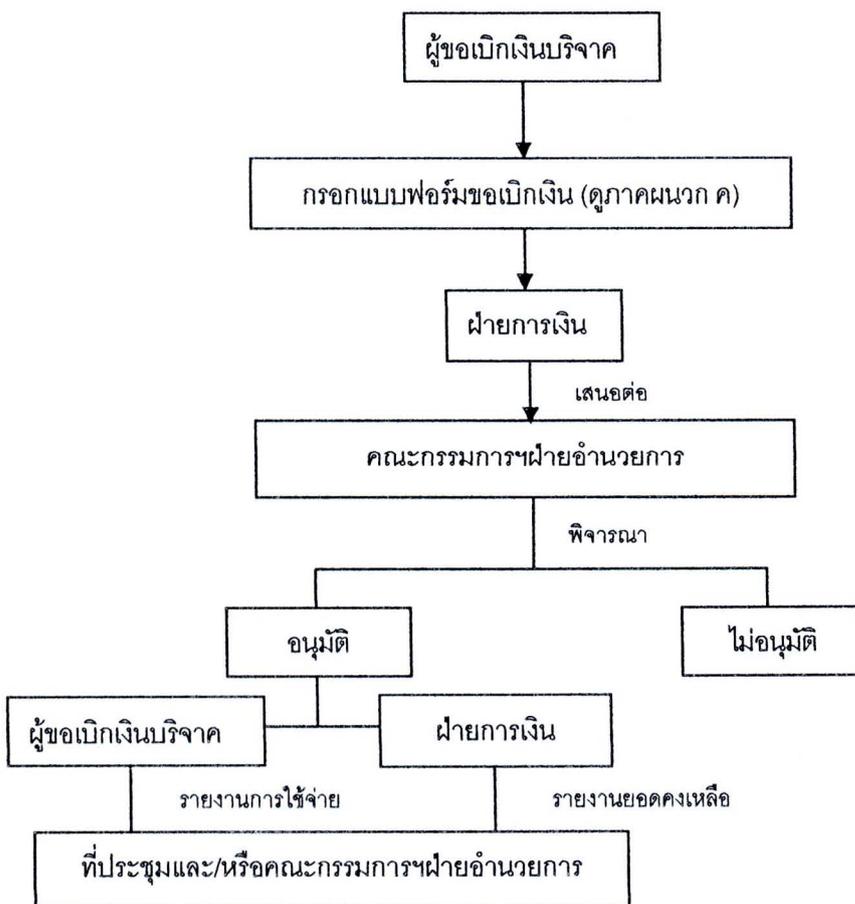
การเบิกจ่ายเงินบริจาคในแต่ละครั้งผู้เบิกจะต้องกรอกแบบฟอร์มการเบิกจ่ายเงินบริจาค และระบุรายการและจำนวนเงินที่ใช้จ่ายเงินบริจาค หากมีหลักฐานการจ่ายเงินชัดเจนต้องแนบหลักฐานการจ่ายเงินมาด้วย ดังจะเห็นได้จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นคณะทำงานฝ่ายการเงินว่า

...เวลาเบิกจะมีใบให้เขียนเบิกและรายละเอียดว่าจะเอาไปทำอะไรและจ่ายอะไรบ้าง แล้วถ้ามีใบเสร็จก็ให้แนบใบเสร็จมาด้วย

(คณะทำงานฝ่ายการเงิน, ผู้ให้สัมภาษณ์, 17 พฤศจิกายน 2554)

ในกรณีที่การเบิกจ่ายเงินไม่มีใบเสร็จรับเงินมาแสดงเป็นหลักฐาน ฝ่ายการเงินจะต้องบันทึกรายละเอียดการใช้จ่ายเงินบริจาคไว้ในรายการการเบิกจ่ายเงินบริจาค ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินบริจาคของศูนย์ฯ

เมื่อมีการเบิกจ่ายเงินที่ได้จากการบริจาคเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเงินที่จะต้องแจ้งต่อที่ประชุมทุกครั้งถึงยอดคงเหลือ การใช้จ่าย ผู้เบิก และผู้ที่ขอเบิกเงินบริจาคจะต้องชี้แจงต่อที่ประชุมถึงจำนวนเงินที่ขอเบิก การใช้จ่ายและยอดคงเหลือของเงินที่ได้มีการเบิก พร้อมทั้งแสดงใบเสร็จ (ถ้ามี) กรณีที่มีใบเสร็จรับเงินไม่ครบตามจำนวนเงินที่เบิกจ่ายฝ่ายการเงินจะต้องชี้แจงต่อที่ประชุมถึงรายละเอียดการใช้จ่ายเงินตามบันทึกรายการการเบิกเงิน และในทุกๆ 1 สัปดาห์จะมีการตรวจสอบหลักฐานการใช้จ่ายเงินบริจาคโดยฝ่ายติดตาม ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินบริจาคคุณภาพ 21 ประกอบ



ภาพ 21 การเบิกจ่ายเงินบริจาค

หมายเหตุ: ↓ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว, | มีความสัมพันธ์กัน

3.3 การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย

การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายเงินบริจาคของศูนย์ฯ เป็นหน้าที่ของฝ่ายการเงินที่มีหน้าที่จัดทำบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่ายที่ประกอบด้วยวัน เดือน ปี ที่มีรายละเอียดของการรับบริจาค และรายการที่ใช้จ่าย พร้อมระบุยอดเงินคงเหลือที่ชัดเจน ตัวอย่างบัญชีรายรับ-รายจ่าย ศูนย์ฯ ตามภาพ 22

บัญชีรายรับ - จ่าย สปก. พิษณุโลก ที่ตั้งศูนย์ฯ สนามบิน(ใหม่) จ.พิษณุโลก

วัน เดือน ปี	รายการรับ	จำนวนเงิน		รายการจ่าย	จำนวนเงิน			จำนวนเงิน	
		บ.	ต.		บ.	ต.		บ.	ต.
17 ตุลาคม 54	รับเงินจากกรมรม ผู้ประกอบกรบีนมกีส พิษณุโลก รับเงินบริจาค	50,000	-	จ่ายค่าเช่าหอพัก ไปนครสวรรค์ คุณสมภา	4,000	-	กรมพลศึกษา	46,000	-
		500	-	.	-	-	รวมเงิน	46,500	-
18 ตุลาคม 54	-	-	-	ค่าเช่าหอพักกรมพลศึกษา	240	-	กรมพลศึกษา	45,260	-
				ค่าเช่ารถอ้อมรถอ้อม	900	-	กรมพลศึกษา	45,160	-
				ค่าใช้สอยค่าน้ำค่าน้ำไฟ ค่าโทรศัพท์	704	-	กรมพลศึกษา	44,456	-
19 ตุลาคม 54	รับเงินบริจาคจาก กรมรม ดิบหนกอ้อม	200	-	.	-	-	รวมเงิน	44,656	-
				จ่ายค่าเช่าหอพัก เด็กช่วยเหลือ จ่ายค่าน้ำมัน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่	215	-	กรมพลศึกษา	44,441	-
20 ตุลาคม 54	-	-	-	จ่ายค่าเช่าหอพัก จ่ายค่าน้ำมัน จ่ายค่าน้ำมัน จ่ายค่าน้ำมัน	500	-	กรมพลศึกษา	44,141	-
				จ่ายค่าเช่าหอพัก จ่ายค่าน้ำมัน จ่ายค่าน้ำมัน	470	-	กรมพลศึกษา	43,671	-
				จ่ายค่าเช่าหอพัก จ่ายค่าน้ำมัน จ่ายค่าน้ำมัน	240	-	กรมพลศึกษา	43,431	-
				จ่ายค่าน้ำมัน	200	-	กรมพลศึกษา	43,231	-

ภาพ 22 ตัวอย่างบัญชีรายรับ-รายจ่าย

ที่มา: ฝ่ายการเงิน ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก,  
17 พฤศจิกายน 2554

การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายเงินบริจาคดังกล่าวข้างต้นฝ่ายการเงินจะจัดทำรายงานความเคลื่อนไหวของบันทึกบัญชีรายรับรายจ่ายต่อคณะกรรมการทุกครั้งที่มีการประชุมติดตามการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้คณะกรรมการฝ่ายอำนวยการจัดทำรายงานการเบิกจ่ายเงินบริจาคที่สามารถแสดงให้เห็นภายนอกได้รับรู้และตรวจสอบได้

## การจัดการด้านการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก

ในประเด็นเรื่อง การวางแผนการทำงาน การประสานด้านข้อมูลและพื้นที่ประสบอุทกภัย การจัดการสิ่งของบริจาคและการติดตามและการประเมินผล

### 1. การวางแผนการทำงาน

การรวมตัวกันขององค์กรภาคประชาชนที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจและมีเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคมกลายเป็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นภายใต้ชื่อ “ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก” จากการศึกษาพบว่า องค์กรภาคประชาชนที่เกิดขึ้นมาภายใต้ชื่อ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยนี้เป็นการรวมกลุ่มของประชาชนผู้มีจิตอาสาที่มีความตั้งใจในการขับเคลื่อนการทำงานเพื่อสังคม โดยมีกระบวนการเรียนรู้และทำงานร่วมกัน ซึ่งการรวมกลุ่มของประชาชนที่ถูกเรียกว่าองค์กรภาคประชาชนนี้ ถือเป็นารวมกลุ่มกันของเครือข่ายทางสังคมที่เกิดจากปรากฏการณ์จริงของสังคมที่สร้างความโกลาหลเช่นสถานการณ์อุทกภัยครั้งนี้ ซึ่งทุกคนต่างให้ความสนใจ และแสดงบทบาทออกมาในรูปของการรวมกลุ่มขับเคลื่อนการทำงานเพื่อหนุนเสริมกลไกที่มีอยู่ยามเกิดภัยพิบัติ (ดูภาพ 23 ประกอบ) โดยมีการแบ่งงานและมอบหมายงานที่จะปฏิบัติตามประสบการณ์และความสามารถของแต่ละคน



(ก)



(ข)



(ค)



(ง)

### ภาพ 23 การประชุมสร้างกลไกการทำงาน

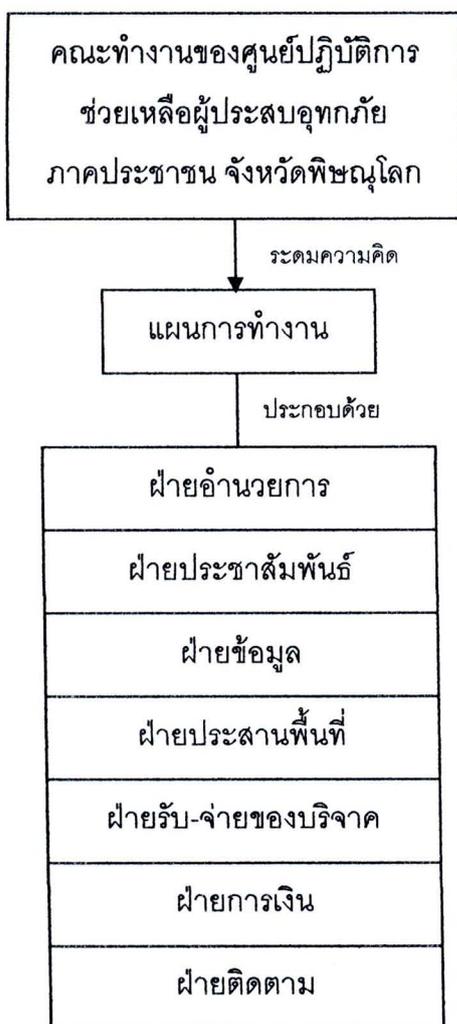
แต่อย่างไรก็ตามการทำงานภาคประชาชนจะต้องอาศัยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นผู้นำหรือกลุ่มผู้นำในการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนการทำงานให้เป็นระบบตามแผนงานที่ได้ร่วมกันออกแบบและกำหนดไว้ ซึ่งปรากฏการณ์ของภาคประชาชนดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่ององค์กรภาคประชาชนในเรื่องของการก่อเกิดองค์กรภาคประชาชนที่เกิดขึ้นมา โดยไม่มีการจัดตั้งเป็นทางการกับหน่วยงานของรัฐหรือตามกฎหมาย แต่เป็นการรวมกลุ่มของเครือข่ายการทำงานและประชาชนทั่วไป ที่ถูกเรียกว่าเครือข่ายทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการผ่านกิจกรรมต่างๆทางสังคม โดยกระบวนการทำงานของภาคประชาชนจะมีหลักการจัดการภาคประชาชนที่ทำงานภายใต้ระบบอาสาสมัครหรือกลไกจิตอาสา ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบของตนเอง การกำหนดบทบาท หน้าที่ และวิธีการทำงานจะเกิดขึ้นจาก

ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามความสามารถและความสมัครใจของแต่ละบุคคล และมีการวางแผนการทำงานที่ประกอบด้วย 7 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ ประสานภาพรวมของการทำงานทั้ง 7 ฝ่ายเข้าด้วยกัน รวมถึงการวางแผนการทำงาน การกำกับและติดตามการทำงาน และการคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่น
2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลของศูนย์ฯ ตามสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป รวมถึงการประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับบริจาคสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย
3. ฝ่ายข้อมูล มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ทั้งในส่วนพื้นที่ประสบอุทกภัยทั้งหมด ความเดือดร้อน ความจำเป็นพื้นฐานตามช่วงระยะเวลาของการเกิดภัย เพื่อดูสภาพปัญหา ข้อมูลสิ่งของบริจาค ข้อมูลคณะทำงาน และข้อมูลอื่นๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจัดทำเป็นฐานข้อมูลการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก
4. ฝ่ายประสานพื้นที่ มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลพื้นที่เดือดร้อน รวมถึงการติดต่อประสานงานด้านการจัดส่งสิ่งของบริจาคของศูนย์ฯ ไปยังพื้นที่ประสบภัยรวมถึงการติดตามการนำส่งสิ่งของบริจาคเพื่อรายงานต่อที่ประชุม
5. ฝ่ายรับ-จ่ายของบริจาค มีหน้าที่จัดกำลังคนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้
  - 5.1 รับของบริจาคและจัดแยกประเภทของบริจาคเป็นหมวดหมู่ เพื่อทำเป็นฐานข้อมูลของสิ่งของบริจาคที่ส่งมายังศูนย์ฯ
  - 5.2 บรรจุสิ่งของบริจาค เพื่อทำเป็นถุงยังชีพในกรณีที่ผู้เดือดร้อนแจ้งความประสงค์มาเพื่อขอรับบริจาคเป็นถุงยังชีพ
  - 5.3 ส่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบภัย รวมถึงการติดตามข้อมูลปลายทางของสิ่งของบริจาคที่ส่งไปยังผู้ประสบอุทกภัย
6. ฝ่ายติดตาม มีหน้าที่ติดตามการทำงานของแต่ละฝ่ายจากเอกสาร และรายงานการประชุมเพื่อเป็นหลักฐานทางฐานข้อมูลของระบบการทำงานภาคประชาชน โดยเฉพาะในส่วนของการติดตามการจัดการสิ่งของบริจาคที่ได้นำส่งไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน ที่จะนำไปสู่แนวทางแก้ไขต่อไป



7. ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลเรื่องการเงินทั้งหมดของศูนย์ฯ รวมถึงการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเพื่อเสนอต่อที่ประชุม และสามารถแสดงให้คนภายนอกได้รับรู้และตรวจสอบได้ดู ภาพ 24 ประกอบ



ภาพ 24 แผนการทำงานของศูนย์ฯ ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก

ที่มา: ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก, 2554

หมายเหตุ: ↓ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียว, | มีความสัมพันธ์

การวางแผนการทำงานของภาคประชาชนดังกล่าวถือเป็นการนำหลักการบริหารจัดการองค์กรรมมาเป็นวิธีคิดที่จะนำไปสู่การทำงานที่เป็นระบบตามแนวคิดเรื่องการจัดการองค์กรรม โดยพิจารณาว่าใครทำอะไร มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไร เป็นการแบ่งงานกันทำตามความสามารถอย่างเหมาะสม เพื่อจะได้ร่วมกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนที่ได้วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำงานของแต่ละฝ่ายจะมีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบหาบุคลากรในการปฏิบัติงาน รวมถึงนำเสนอแผนการทำงานที่ตนรับผิดชอบต่อที่ประชุม ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และกลไกการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบทบาทที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ โดยการทำงานจะเป็นการประสานการทำงานร่วมกัน ภายใต้การควบคุมดูแลของฝ่ายอำนวยการที่จะทำหน้าที่ควบคุมการทำงานและประสานการทำงานทั้ง 7 ฝ่ายเข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ

การทำงานตามแผนการทำงานของ "ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก" ซึ่งมีคณะทำงานเป็นผู้มีจิตอาสาต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และการได้รับความร่วมมือของผู้มีจิตอาสาที่เดินทางมายังศูนย์ฯในแต่ละวัน ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการผู้หนึ่งที่กล่าวไว้ในที่ประชุมว่า

...การทำงานจะสร้างความเข้าใจและบทบาทร่วมกัน และทำงานภายใต้กลไก

ฉุกฉะหุก

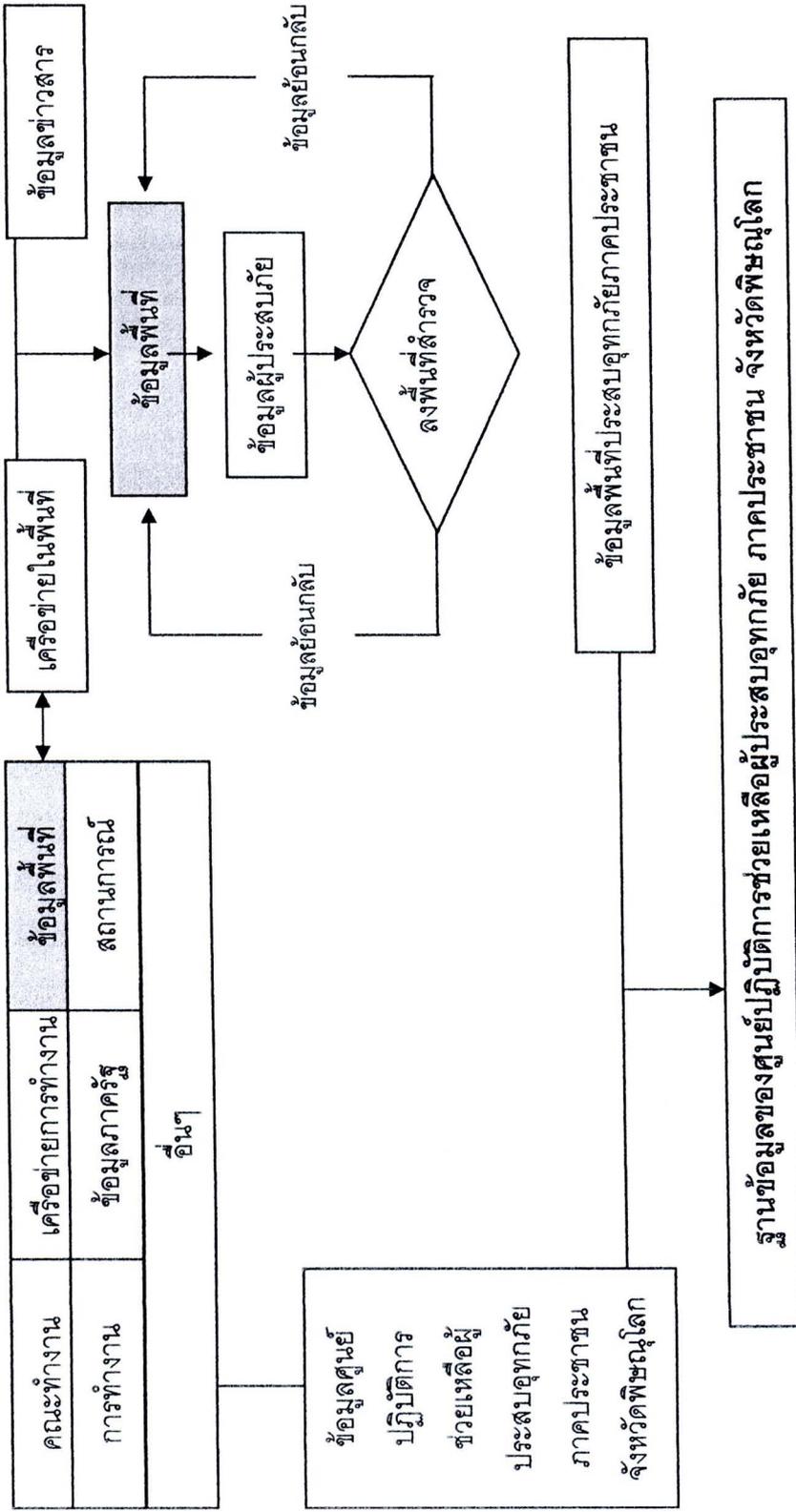
(คณะกรรมการฝ่ายอำนวยการ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 17 ตุลาคม 2554)

ข้อความดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การทำงานภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติที่บริหารจัดการโดยภาคประชาชน การกำหนดบทบาทหน้าที่อาจเป็นเพียงหลักการกว้างๆ ของการดำเนินงานที่ หากแต่ในการปฏิบัติงานจริงของภาคประชาชนการทำงานจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน ในการปฏิบัติงานไม่ว่างานนั้นจะอยู่ภายใต้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนหรือไม่ก็ตาม

## 2. การประสานงานด้านข้อมูลและพื้นที่ที่ประสบอุทกภัย

ข้อมูลและพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยในงานของการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยนั้นถือว่ามี ความสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานส่วนอื่นๆ สามารถประสานกันและดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากการ ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยที่กำลังเดือดร้อนจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะทำงานภาคประชาชนจะต้องมี ข้อมูลของพื้นที่ที่ประสบภัย และข้อมูลบุคคลในพื้นที่ที่สามารถประสานการทำงานกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การช่วยเหลือสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และเข้าถึงผู้ประสบภัยที่ยังไม่ได้รับความ ช่วยเหลือ

การทำงานด้านข้อมูลและพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยของศูนย์ฯ จะเริ่มจากการรับทราบข้อมูล ผู้ประสบภัยจากกลุ่มเครือข่ายในพื้นที่ รวมไปถึงการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ และรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และส่งให้ฝ่ายอำนวยความสะดวกประสานกับฝ่ายประสาน พื้นที่เพื่อจัดส่งคณะทำงานลงพื้นที่สำรวจความเดือดร้อนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นที่ กลุ่มผู้ เดือดร้อน สภาพความเสียหาย บุคคลที่สามารถประสานได้ ความต้องการเร่งด่วนและความ ต้องการในลักษณะเฉพาะ โดยฝ่ายพื้นที่จะสอบถามพูดคุยกับผู้ประสบภัยโดยตรง และ ผู้ประสบภัยจะแนะนำให้สอบถามกับผู้ประสบภัยคนอื่นต่อกันเป็นทอดๆ จนติดต่อและสอบถามกัน ได้หมด กลายเป็นเครือข่ายการทำงานที่เกิดขึ้นใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูล ภาคประชาชน ซึ่งข้อมูลพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยที่ได้จากการประสานการทำงานระหว่างฝ่ายข้อมูล และฝ่ายประสานพื้นที่จะถูกรวบรวมโดยฝ่ายข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลของศูนย์ฯต่อไปโดย ฐานข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นที่ประสบภัยเท่านั้นแต่ยังรวมถึงข้อมูล ของคณะทำงาน เครือข่ายการทำงาน การบันทึกการทำงานภาคประชาชนที่ผ่านมา ข้อมูลภาครัฐ และข้อมูลของสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยในเขตรับผิดชอบและในส่วนของข้อมูลของ สถานการณ์ภาพรวม นอกจากนี้การลงพื้นที่สำรวจไม่เพียงแต่เป็นการรวบรวมข้อมูลเท่านั้น แต่ยังเป็น การตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับถึงความเดือดร้อนที่มีการแจ้งเข้ามาว่าความเดือดร้อนเป็นไป ตามที่มีการประสานข้อมูลมาหรือไม่ (กระบวนการทำงานปรากฏตามภาพ 25)



ภาพ 25 โครงสร้างการประสานงานด้านข้อมูลและพื้นที่ประสบภัยของศูนย์ฯ

หมายเหตุ: ↔ มีความสัมพันธ์กันทั้งสองทิศทาง, → มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียว, — มีความสัมพันธ์

### 3. การจัดการสิ่งของบริจาค แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การรับของบริจาค การบรรจุสิ่งของบริจาค และการส่งของบริจาค

#### 3.1 การรับของบริจาค

การรับบริจาคสิ่งของในส่วนของคุณยซ์นั้น มีจุดรับบริจาค 6 จุดด้วยกัน คือ

3.1.1 สิ่งของบริจาคที่มาจากศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาลที่ตั้งอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งได้รับการประสานงานกับศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก โดยเป็นการประสานงานผ่านศูนย์ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ([www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com)) เพื่อกระจายสิ่งของบริจาคมายังพื้นที่ประสบอุทกภัยในต่างจังหวัดที่กำลังได้รับความเดือดร้อนประกอบกับเส้นทางคมนาคมสายหลักถูกตัดขาดจากสถานการณ์อุทกภัย ด้วยเหตุนี้จึงมีการประสานงานกับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อขนถ่ายสิ่งของบริจาคจากจุดรับบริจาคในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมายังพื้นที่เดือดร้อนในต่างจังหวัด

3.1.2 สิ่งของบริจาคที่มาจากจุดรับบริจาคของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ สุราษฎร์ธานี สงขลา และอุบลราชธานี ที่ร่วมบริจาคสิ่งของมายังพื้นที่ประสบอุทกภัยทั่วประเทศ โดยบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จะเป็นผู้จัดส่งสิ่งของบริจาคมายังศูนย์ซึ่งตั้งอยู่ที่ท่าอากาศยานพิษณุโลก

3.1.3 สิ่งของบริจาคที่มาจากศูนย์ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ([www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com)) ที่เปิดรับบริจาคสิ่งของในนามของบ้านอาสาใจดีซึ่งมีจุดรับบริจาคอยู่ที่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ และธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ รวมถึงสิ่งของบริจาคที่ได้จากมูลนิธิ SCG ร่วมบริจาคเข้ามายังศูนย์ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ([www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com)) โดยสิ่งของที่ได้รับจากการบริจาคเหล่านี้จะถูกการกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย

การรวบรวมของบริจาคที่ได้จากการเปิดจุดรับบริจาคสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยครั้งนี้ถือเป็นการทำงานร่วมกันของคุณยซ์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาล บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด และศูนย์ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ([www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com)) ในการจัดหาสิ่งของบริจาคและการจัดส่งของบริจาคมายังศูนย์ฯ เพื่อส่งต่อไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยที่เสนอความเดือดร้อนมายังศูนย์ฯ

โดยตามแผนการจัดส่งสิ่งของบริจาคจะถูกจัดส่งมายังสนามบินพิษณุโลกเป็นประจำทุกวัน สูงสุดวันละ 5 เที่ยวบินใน เวลา 7.50 น. 12.50 น. 16.30 น. 16.50 น และ 20.55 น. แต่ละเที่ยวบินที่มีการนำส่งจะเป็นการนำส่งของบริจาคที่ประกอบไปด้วยเครื่องอุปโภคบริโภคในปริมาณประมาณ 3 ตันต่อเที่ยวบินซึ่งสิ่งของบริจาคที่ได้จะขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการและเที่ยวโดยสารการบินที่มาลงจอดที่สนามบินพิษณุโลกในแต่ละวัน ซึ่งสถานการณ์ที่อาจคาดไม่ถึงนี้ส่งผลให้การทำงานในส่วนของกระจายสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบภัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

เมื่อการทำงานร่วมกันของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของรัฐบาลที่ตั้งอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด และศูนย์ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ([www.ThaiFlood.com](http://www.ThaiFlood.com)) ได้ดำเนินไปได้ระยะหนึ่งสถานการณ์อุทกภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครเริ่มวิกฤตส่งผลให้การส่งของบริจาคมายังท่าอากาศยานพิษณุโลกไม่สามารถทำได้ ดังนั้นการกระจายสิ่งของบริจาคจากกรุงเทพมหานครจึงต้องยุติลง แม้การทำงานร่วมกันดังกล่าวจะยุติลงแต่การทำงานของคณะทำงานของศูนย์ยังคงดำเนินต่อไปด้วยความร่วมมือของเครือข่ายภาคประชาชนทั้งในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียง

3.1.4 สิ่งของบริจาคที่มาจากเครือข่ายภาคประชาชน องค์กรชุมชนในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดเชียงใหม่ ที่ร่วมบริจาคสิ่งของมายังศูนย์ โดยการประสานเครือข่ายการทำงานของภาคประชาชน และมีการขนส่งโดยทางรถยนต์ รถไฟ ทั้งนี้เป็นไปตามข้อจำกัดด้านการคมนาคมเพื่อให้ของบริจาคถึงมือผู้ประสบภัยได้เร็วที่สุด

3.1.5 สิ่งของบริจาคที่มาจากสภาเด็กและเยาวชนใน 15 จังหวัดภาคเหนือ คือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดสุโขทัย

3.1.6 สิ่งของบริจาคที่มาจากประชาชนทั่วไปในจังหวัดพิษณุโลกและประชาชนจากจังหวัดใกล้เคียงที่ได้รับข้อมูลการขอรับบริจาคจากการบอกต่อ การการประชุมสัมพันธที่ประสานความร่วมมือไปยังเครือข่ายวิทยุชุมชน สื่อมวลชนท้องถิ่นจังหวัดพิษณุโลก สถานีโทรทัศน์ Thai PBS รวมไปถึงการประชุมสัมพันธตามสื่อออนไลน์ต่างๆ

เนื่องด้วยสิ่งของบริจาคที่ส่งมายังศูนย์ฯดังกล่าวข้างต้นมีปริมาณมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยการทำงานจะมีคณะทำงานที่ผู้มีจิตอาสาเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานภาคประชาชนครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการจัดคัดแยก และการกระจายสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยการทำงานในส่วนของการรับบริจาคของศูนย์ฯ จะมีระบบการทำงานที่ประกอบด้วย

1. การขนย้ายของบริจาคจากเครื่องบิน รถไฟ รถส่วนบุคคล รถทหาร มายังคลังสิ่งของบริจาคของศูนย์ฯ(ดูภาพ 26 ประกอบ)



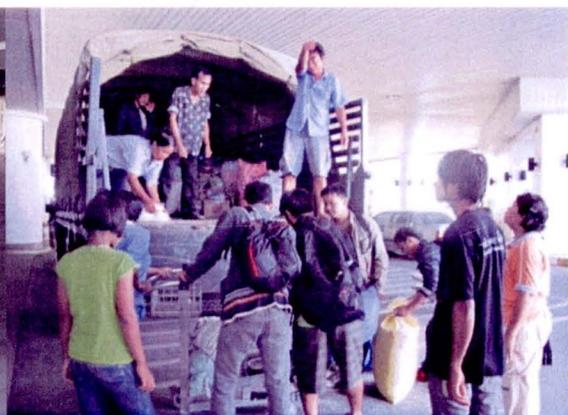
(ก)



(ข)



(ค)



(ง)

ภาพ 26 การขนย้ายสิ่งของบริจาค

2. ตรวจสอบชนิด/ประเภทของสิ่งของบริจาค และบันทึกรายการสิ่งของบริจาคที่นำส่ง  
 ในแบบฟอร์มรับบริจาคสิ่งของเพื่อผู้ประสบภัยน้ำท่วมของศูนย์ฯ (ดูภาพ 27 ประกอบ)



(ก)

(ข)



(ค)

(ง)

ภาพ 27 การตรวจชนิด/ประเภทและการบันทึกรายการสิ่งของบริจาค

3. คัดแยกประเภทของบริจาค และจัดวางไว้อย่างเป็นระบบในคลังสิ่งของบริจาคของ ศูนย์ฯ (ดูภาพ 28 ประกอบ)



(ก)



(ข)



(ค)



(ง)

ภาพ 28 การคัดแยกประเภทสิ่งของบริจาค

### 3.2 การบรรจุของบริจาค

การจัดของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยโดยปกติแล้วการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจะจัดให้เป็นชนิดและประเภทตามที่อยู่ขอรับของบริจาคเสนอรายการความต้องการมายังศูนย์ฯ และผู้ขอรับบริจาคจะนำของบริจาคที่ได้รับไปบริหารจัดการเองในแต่ละพื้นที่ประสบอุทกภัย ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วของทั้งสองฝ่ายในการกระจายสิ่งของบริจาค แต่ในบางกรณีผู้ขอรับบริจาคแจ้งความประสงค์มาเพื่อขอรับบริจาคสิ่งของในลักษณะของการบรรจุเป็นถุงยังชีพเพราะไม่สะดวกในการนำสิ่งของบริจาคไปแจกแก่ผู้ประสบอุทกภัย ดังนั้นการทำงานในส่วนของการบรรจุของบริจาคเป็นถุงยังชีพจึงต้องมีวางแผนการทำงานที่ประกอบด้วย

3.2.1 พิจารณาข้อมูลความต้องการที่เสนอเข้ามาเพื่อตรวจสอบสิ่งของบริจาคที่มีอยู่ในขณะนั้น

3.2.2 ประสานข้อมูลความเดือดร้อนจากเครือข่ายการทำงานในพื้นที่ เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา ทั้งนี้เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาการบรรจุสิ่งของในถุงยังชีพที่สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์อุทกภัยของพื้นที่ในขณะนั้น รวมไปถึงการพิจารณาเพื่ออนุมัติการจัดส่งถุงยังชีพไปยังพื้นที่ประสบภัยที่มีการจัดเลี้ยงลำดับการจัดส่งได้ตามตารางการจัดส่งของบริจาคของศูนย์ฯ

3.2.3 นำสิ่งของบริจาคมาบรรจุเป็นถุงยังชีพซึ่งจำเป็นต้องมีการกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอเบิกสิ่งของบริจาคออกมาจากคลังของบริจาคตามรายการที่ผู้ขอรับบริจาคแจ้งความประสงค์มา

3.2.4 กำหนดวันบรรจุถุงยังชีพ และกระจายข่าวให้กลุ่มอาสาสมัครหรือผู้มีจิตอาสาต่างๆ ได้รับรู้และเข้ามาช่วยในการบรรจุของบริจาคเป็นถุงยังชีพ

การทำงานในส่วนของการจัดการและบรรจุสิ่งของบริจาคจะมีกลุ่มเครือข่ายการทำงานภาคประชาชน และผู้มีจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนตำบลวังน้ำคู้ เครือข่ายภาคประชาชนตำบลจอมทอง เครือข่ายภาคประชาชนตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เครือข่ายภาคประชาชนตำบล เครือข่ายภาคประชาชนตำบลท่าช้าง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เครือข่ายภาคประชาชนตำบลมะตอง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มประชาภิวัฒน์พิษณุโลก ชมรมคนพิษณุโลกรักษ์แผ่นดิน ชมรมพิทักษ์ธรรมชาติ สภาเด็กและเยาวชนจังหวัดพิษณุโลก และสภาเด็กและเยาวชน 15 จังหวัดภาคเหนือ นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และประชาชนทั่วไป (ดูภาพ 29 ประกอบ)



(ก)



(ข)



(ค)



(ง)

ภาพ 29 การบรรจุถุงยังชีพ

### 3.3 การส่งของบริจาค

การนำส่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยต่างๆ ตามแผนการทำงานที่ได้มีการวางแผนไว้คณะทำงานจะจัดส่งสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยตามที่ผู้เตือนร้อนเสนอความต้องการมายังศูนย์ฯ ซึ่งในแต่ละครั้งก่อนนำส่งสิ่งของบริจาคจะมีการจัดเรียงลำดับความเดือดร้อนของพื้นที่ประสบอุทกภัยรวมไปถึงการพิจารณาจำนวนครั้งในการได้รับของบริจาคพื้นที่ประสบอุทกภัยด้วย โดยการตรวจสอบข้อมูลพื้นที่จะใช้การประสานข้อมูลจากเครือข่ายการทำงานในพื้นที่เป็นหลัก การทำงานในส่วนของ การส่งของบริจาคจะเริ่มจาก

3.3.1 การจัดลำดับ และพิจารณาพื้นที่ประสบอุทกภัยที่สมควรได้รับของบริจาค โดยการประชุมของฝ่ายอำนวยการ ซึ่งคณะกรรมการจะเป็นผู้เรียงลำดับตามความเดือดร้อน และตามข้อมูลที่ปรากฏในฐานะข้อมูลของศูนย์ฯ

3.3.2 จัดสิ่งของบริจาคตามรูปแบบที่ผู้ขอรับบริจาคได้เสนอเข้ามา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1) การจัดสิ่งของบริจาคตามประเภทของความต้องการที่เสนอเข้ามาโดยไม่มี การคัดแยกเป็นถุงยังชีพ

2) การจัดสิ่งของบริจาคในรูปแบบของถุงยังชีพ

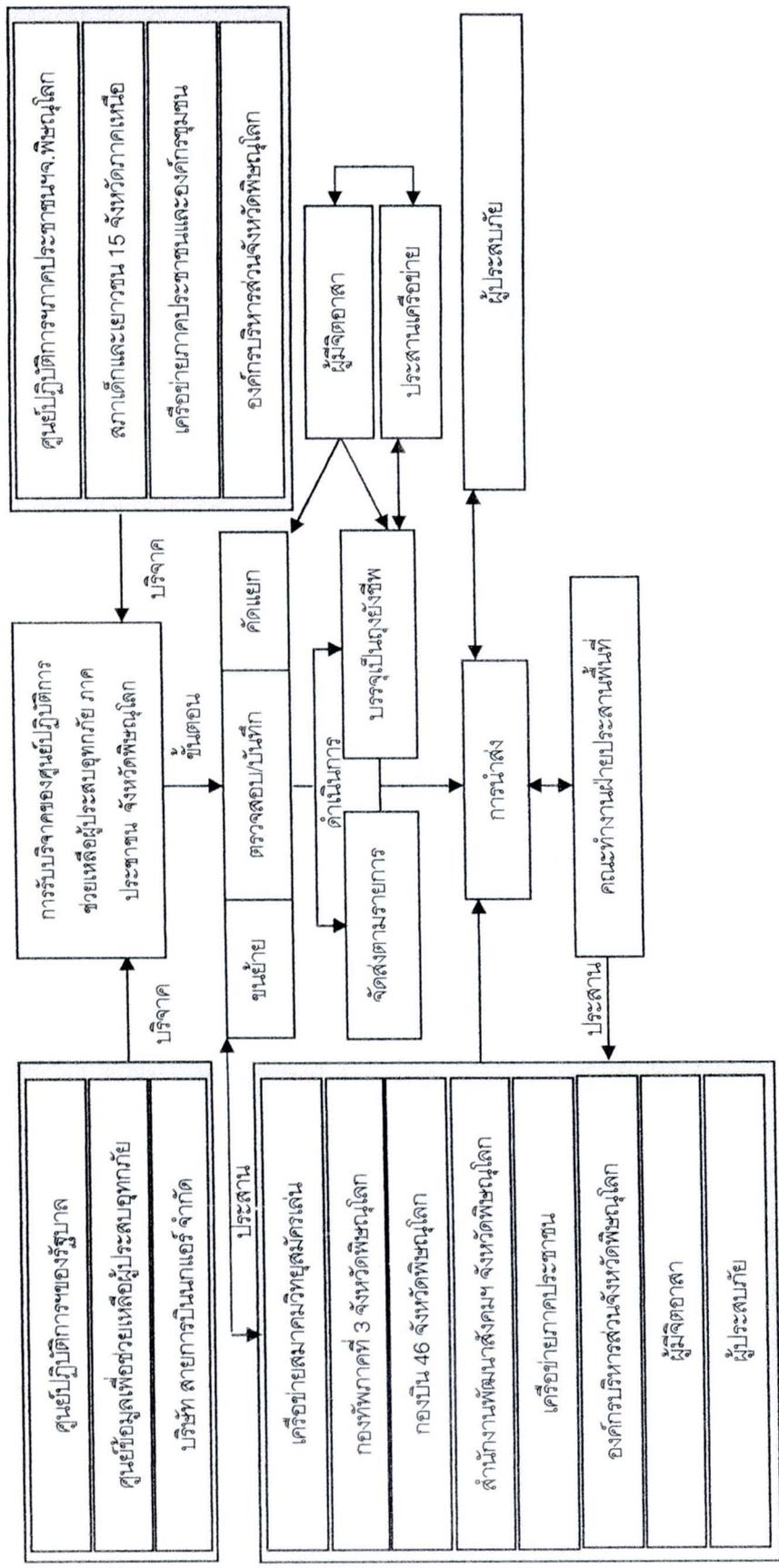
3.3.3 บันทึกการรายการสิ่งของบริจาคที่นำออกไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยในรูปแบบฟอร์มการนำส่งสิ่งของบริจาค พร้อมทั้งลงชื่อผู้บริจาคหรือผู้นำส่งสิ่งของบริจาค และผู้รับของบริจาค ไว้อย่างชัดเจนเมื่อมีการนำส่งของบริจาคไปส่งไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย

3.3.4 ประสานรถนำส่งสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัยในกรณีที่ผู้ขอรับบริจาคที่เสนอความเดือดร้อนมายังศูนย์ฯ ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกและไม่สามารถมารับสิ่งของบริจาคได้เอง ทางคณะทำงานจะประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานราชการ องค์กร เครือข่ายการทำงานภาคประชาชน และผู้มีจิตอาสา เพื่อขอความร่วมมือในการนำส่งสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย ดังนี้

- 1) กองทัพภาคที่ 3 จังหวัดพิษณุโลก
- 2) กองบิน 46 จังหวัดพิษณุโลก
- 3) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิษณุโลก
- 4) สมาคมวิทยุสมัครเล่น
- 5) เครือข่ายการทำงานภาคประชาชน
- 6) ผู้มีจิตอาสา
- 7) คณะทำงานฝ่ายประสานพื้นที่

3.3.5 เมื่อผู้ขอรับบริจาคได้รับสิ่งของบริจาคเรียบร้อยแล้วจะต้องลงชื่อกำกับในใบนำส่งสิ่งของบริจาคที่ออกโดยศูนย์ฯ และมีคณะกรรมการลงชื่อกำกับร่วมทุกครั้งที่มีการจัดส่ง ในกรณีที่ผู้ขอรับบริจาคมารับสิ่งของบริจาคด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกจะต้องมีหนังสือตอบรับมายังศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานในการนำส่งสิ่งของบริจาค และเพื่อการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของคณะทำงานต่อไป (ดูขั้นตอนการจัดการสิ่งของบริจาคตามภาพ 30 ประกอบ)

การจัดการสิ่งของบริจาคของศูนย์ฯ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การรับของบริจาค การบรรจุสิ่งของบริจาค และการส่งของบริจาค ตามภาพ 30



ภาพ 30 การจัดการสิ่งของบริจาค

หมายเหตุ: ← มีความสัมพันธ์กันในสองทิศทาง, → มีความสัมพันธ์กันเป็นทิศทางเดียว, — มีความสัมพันธ์

#### 4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานต่างๆ กิจกรรมจะต้องมีการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อบันทึกปรากฏการณ์ ปัญหาอุปสรรค และความช่วยเหลือ อีกทั้งการติดตามการทำงานยังสามารถนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการทำงานของภาคประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ฯ จะทำการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานในทุกฝ่ายของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บข้อมูล การประสานพื้นที่ การรับ-จ่ายของบริจาค เงินบริจาค โดยจะมีการติดตามการทำงาน

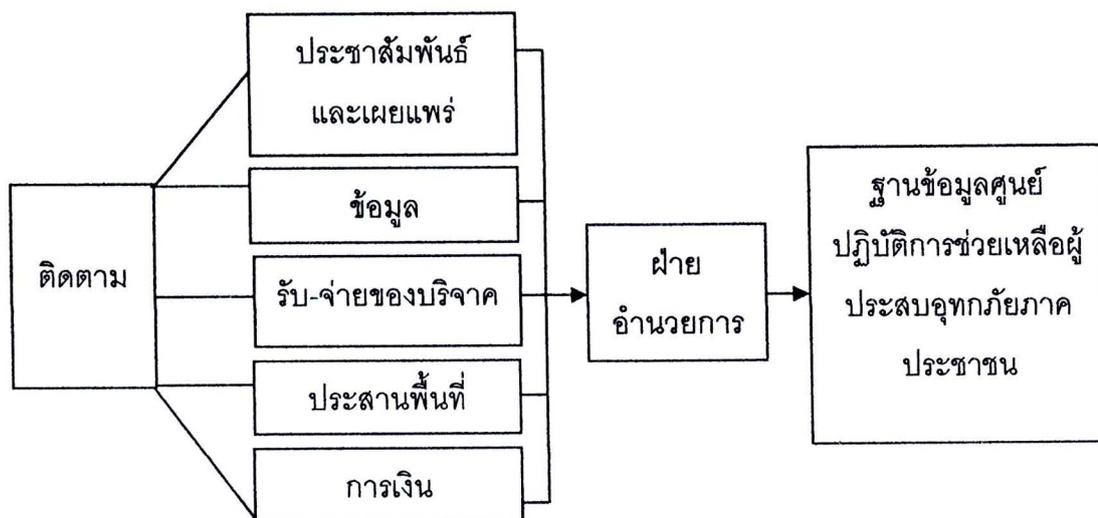
การติดตามการทำงานโดยภาพรวมจะเป็นการติดตามการทำงานในส่วนของการทำงานปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ รวมถึงการรวบรวมปัญหาอุปสรรคของการทำงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานของการจัดเก็บข้อมูล การประสานพื้นที่ การรับ-จ่ายของบริจาค และเงินบริจาค โดยส่วนใหญ่จะเป็นการติดตามจากเอกสารและรายงานการประชุม ในกรณีที่จะต้องมีการลงพื้นที่เพื่อนำส่งสิ่งของบริจาค ฝ่ายติดตามจะส่งคณะทำงานลงพื้นที่ร่วมกับฝ่ายประสานพื้นที่เพื่อนำส่งสิ่งของบริจาค ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใสและความชัดเจนการของปฏิบัติงานภาคประชาชน เมื่อฝ่ายประสานพื้นที่นำส่งสิ่งของบริจาคแล้วฝ่ายติดตามจะดำเนินการดังนี้ คือ

4.1 รายงานการนำส่งสิ่งของบริจาคในที่ประชุม รวมถึงการนำส่งเอกสารการรับ-ส่งสิ่งของบริจาคให้แก่คณะกรรมการของศูนย์ฯ ได้ทราบ

กรณีที่คณะทำงานของศูนย์ฯ ไม่ได้ลงพื้นที่ส่งสิ่งของบริจาคด้วยตนเอง ทางผู้ขอรับบริจาคสิ่งของจะมีหนังสือตอบกลับมาเพื่อรายงานการนำส่งสิ่งของบริจาค และคณะทำงานฝ่ายติดตามจะรายงานการนำส่งสิ่งของบริจาคต่อที่ประชุมของศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกได้ทราบอีกครั้ง

4.2 ติดตามการจัดการสิ่งของบริจาคที่ได้ นำส่งไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย โดยการทำงานจะเป็นการลงพื้นที่ไปพร้อมกับฝ่ายประสานพื้นที่ หรือเป็นการประสานงานกับเครือข่ายการทำงานในพื้นที่ เพื่อรับทราบปลายทางของสิ่งของบริจาคที่ได้ทำการจัดส่ง

เมื่อมีการรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ที่ประชุมฝ่ายติดตามจะรวบรวมข้อมูลเอกสารและรายงานการประชุม และจัดทำสรุปผลการดำเนินงานแล้วฝ่ายติดตามจะส่งข้อมูลให้แก่ฝ่ายอำนวยการเพื่อพิจารณาและส่งให้ฝ่ายข้อมูลจัดทำเป็นฐานข้อมูลของศูนย์ฯต่อไป ทั้งนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นฐานข้อมูลกลางที่สามารถนำมาเป็นใช้เป็นบทเรียนของการทำงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของภาคประชาชนได้ในครั้งต่อไปหากเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติเกิดขึ้นอีกครั้ง (ตามภาพ 31)



ภาพ 31 การติดตามการทำงานของบริจาคของศูนย์ฯ

หมายเหตุ: —> มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว, — มีความสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่าการจัดทำฐานข้อมูลกลางของศูนย์ฯยังขาดความสมบูรณ์ทั้งนี้  
เนื่องมาจากปัญหาของการรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ข้อมูลที่ได้อยู่อย่างกระจัดกระจาย รวมถึง  
การรวบรวมข้อมูลพื้นที่ยังขาดเครือข่ายตัวแทนในพื้นที่ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล ด้วยเหตุนี้ระบบ  
ฐานข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกจึงยัง  
ต้องมีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรองรับการทำงานในสถานการณ์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## การจัดการอุบัติภัยของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ประสบอุทกภัย

การจัดการอุทกภัยเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องตั้งแต่ระยะก่อนเกิดอุทกภัยอันเป็นการดำเนินงานเพื่อจัดการกับอุทกภัยก่อนการเกิดเหตุซึ่งต้องอาศัยการประเมินสถานการณ์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

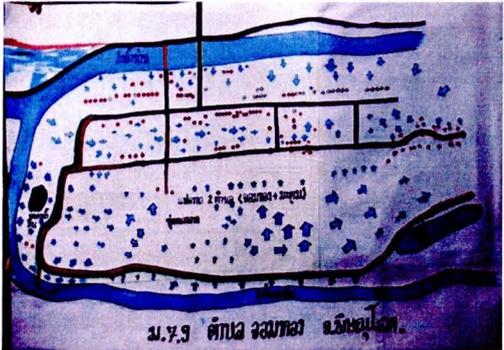
1. การประเมินความเสี่ยงของชุมชน
2. การป้องกันและลดผลกระทบ
3. การเตรียมความพร้อม

ระยะหลังเกิดอุทกภัย เป็นระยะที่อุทกภัยเกิดขึ้นแล้วจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามลำดับ ดังนี้

1. การช่วยเหลือและบรรเทา
2. การประเมินความเสียหาย
3. การฟื้นฟูบูรณะ (กิตติชัย รัตนะ, 2555, หน้า 55-57)

ขณะเกิดอุทกภัยนอกจากศูนย์ฯ ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกจะมีการให้ความช่วยเหลือทางด้านการกระจายสิ่งของบริจาคอันเป็นการลดผลกระทบจากเหตุการณ์อุทกภัยแล้ว ยังมีการจัดการอุบัติภัยร่วมกับประชาชนในพื้นที่ประสบอุทกภัยหลังน้ำลด ซึ่งเป็นระยะหลังเกิดภัย โดยการช่วยเหลือบรรเทา ประเมินความเสียหาย และฟื้นฟูบูรณะ โดยผู้วิจัยเลือกตำบลจอมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นกรณีตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากเป็นพื้นที่ซึ่งมีการจัดการอุบัติภัยครบทุกกระบวนการตั้งแต่ระยะก่อนเกิดอุทกภัย จนถึงระยะหลังเกิดอุทกภัย (รายละเอียดดังตาราง 5) นอกจากนี้ในช่วงระยะเกิดภัยผู้ประสบอุทกภัยตำบลจอมทองยังได้รับความช่วยเหลือจากศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก และเมื่อภัยพิบัติผ่านพ้นไปยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างชาวบ้านตำบลจอมทองกับ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก โดยเป็นการให้ความช่วยเหลือในการฟื้นฟูพื้นที่ทางการเกษตร และการจัดทำแผนที่ภัยพิบัติชุมชน

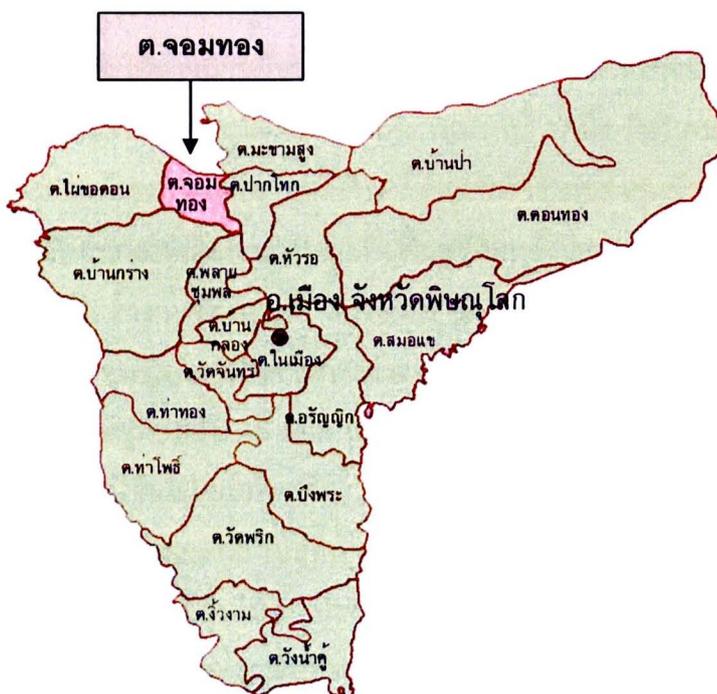
## ตาราง 4 การจัดการอุบัติภัยตำบลจอมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ระยะก่อนเกิดอุทกภัย	
1. การประเมินความเสี่ยงของชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำแผนที่สำรวจลักษณะของพื้นที่ของชุมชน</li> </ul>  <p>ที่มา: คณิ่ง วันวิเศษ, 15 พฤษภาคม 2555</p>
2. การป้องกันและลดผลกระทบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจทางน้ำ</li> <li>- การกั้นกระสอบทรายบริเวณที่เป็นพื้นที่ต่ำ</li> <li>- การจัดเวรยามเฝ้าดูสถานการณ์</li> </ul>
3. การเตรียมความพร้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเก็บของขึ้นที่สูง</li> <li>- การย้ายหม้อไฟให้สูงขึ้น</li> <li>- การเตรียมเรือและอาหารเพื่อกักตุนระหว่างน้ำท่วม</li> <li>- การเก็บรักษาพันธุ์พืช เช่น การขุดย้ายหน่อกล้วย ชิง ข่า ไร่ที่สูง เป็นต้น</li> </ul>

## ตาราง 4 (ต่อ)

ระยะหลังเกิดอุทกภัย	
1. การช่วยเหลือและบรรเทา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดหาถุงยังชีพ น้ำดื่ม สุขากระดาษ สารส้ม</li> <li>- สร้างสุขาลอยน้ำ</li> <li>- การหาอาชีพเสริม เช่นการรับงานมาทำที่บ้าน การทำงานฝีมือ การปลูกผักลอยน้ำ</li> </ul>
2. การประเมินความเสียหาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจความเสียหายของพืชพันธุ์ไม้</li> </ul>
3. การฟื้นฟูบูรณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดตั้งกองทุนภัยพิบัติ</li> <li>- การจัดซื้อพันธุ์พืชใหม่มาปลูกทดแทน นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนพืชพันธุ์ทางการเกษตรระหว่างชาวบ้านผ่านกองทุนภัยพิบัติ</li> </ul>

ที่มา: คณิ่ง วันวิเศษ, 15 พฤษภาคม 2555



ภาพ 32 แผนที่ตำบลจอมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ที่มา: กรมส่งเสริมการเกษตร, 2555

ชาวบ้านตำบลจอมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก หนึ่งในกลุ่มผู้ประสบอุทกภัยที่ได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ฯในสิ่งของจำเป็นที่ใช้ดำรงชีวิตระหว่างน้ำท่วม ด้วยลักษณะพื้นที่ของตำบลจอมทองเป็นพื้นที่ริมฝั่งแม่น้ำน่าน เมื่อฤดูฝนมาถึงพื้นที่ตำบลจอมทองจึงเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอุทกภัย ดังนั้นก่อนที่ฤดูฝนจะมาถึงชาวบ้านจะเตรียมตัวโดยการสำรวจคลองระบายน้ำ พื้นที่ต่ำคันกันน้ำ และอื่นๆ (อภิสิทธิ์ สมบุญมี, 2554, หน้า 11) เพื่อเตรียมการวางแผนรับมือกับสถานการณ์น้ำท่วมที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ปีนี้น้ำมามากและมาเร็วกว่าปกติ ระยะเวลาการท่วมก็นานขึ้น น้ำมีระดับสูง (ณัฐวุฒิ อุปปะ, 2554) ชาวบ้านจึงได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์น้ำที่ไม่ปกตินี้

สถานการณ์อุทกภัยของพื้นที่ดังกล่าวจึงนำมาซึ่งแนวคิดในการวางแผนการทำงานของคณะทำงานศูนย์ฯที่ต้องการให้ชาวบ้านสามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วยพึ่งตนเองมากกว่าที่จะรอคอยความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้จึงมีการระดมความคิด และพูดคุยกับชาวบ้านผู้ประสบภัย โดยการเริ่มต้นพูดคุยกับคนกลุ่มเล็กๆ ผ่านการชักทาย พบปะสังสรรค์ และร่วมกิจกรรม จนเกิดการแลกเปลี่ยนทางความคิดที่นำมาซึ่งการจุดประกายให้เกิดการ

กระทำให้การปรับตัวที่สามารถดำรงอยู่ได้ในระหว่างที่น้ำท่วมต่อเนื่องจนถึงช่วงเวลาที่น้ำลด ภายใต้อำนาจที่ว่า “ทำอย่างไรให้ชาวบ้านมีอาหารจากน้ำลด ทำอย่างไรให้ชาวบ้านสามารถฟื้นตัวได้เร็วและกลับไปมีรายได้เมื่อสถานการณ์เลวร้ายนั้นได้ผ่านพ้นไป” (คณิง วันวิเศษ, 2555) คำถามเหล่านี้ปรากฏขึ้นจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนที่ขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์ฯ

การระดมความคิดจนก่อให้เกิดการกระทำเพื่อฟื้นฟูชีวิตหลังน้ำลดของคนจอมทองปรากฏขึ้นโดยความร่วมมือของคณะทำงานของศูนย์ฯ นักวิชาการ นักศึกษา องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) นักเคลื่อนไหวทางสังคม และชุมชน โดยเริ่มจากการสำรวจพืชทนน้ำในท้องถิ่นที่สามารถรอดมาได้จากสถานการณ์น้ำท่วมซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 16 ชนิด ได้แก่ มะม่วงแก้วกิ่งตอนอายุ 5 ปีขึ้นไป มะม่วงไซคอนันต์เพาะเมล็ดอายุ 10 ปีขึ้นไป มะม่วงเขียวเสวยอายุ 10 ปีขึ้นไป มะกรูดเพาะเมล็ด มะยมฝรั่งกิ่งตอนทุกสายพันธุ์ มะพร้าวทุกสายพันธุ์ที่น้ำท่วมไม่ถึงคอต้น ขนุนลำมะลอกเพาะเมล็ดที่น้ำท่วมไม่มีติดยอด ส้มโอบองตืออายุ 10 ปีขึ้นไป มะปรางหวานพันธุ์พื้นบ้านเพาะเมล็ดอายุ 10 ปีขึ้นไป มะปรางลำยง กระท้อน มะดัน ใผ่สีสุกและทับทิม (อภิสิทธิ์ สมบุญมี, 2554, หน้า 15) รวบรวมแลกเปลี่ยนและหาแหล่งพันธุ์พืชที่จะนำมาปลูกก่อนโดยใช้เงินกองทุนของชุมชนที่ได้จากการบริจาคและสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือระหว่างน้ำท่วมมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดหาพันธุ์พืช โดยคำนึงถึงพืชผักสวนครัวที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตก่อนเป็นอันดับแรก ความคิดเรื่องการปลูกผักนี้เป็นแนวคิดของการฟื้นฟูบูรณะที่มีการกระทำตั้งแต่ที่น้ำยังท่วมขังอยู่ จากตัวอย่างหนึ่งคือการสร้างแปลงผักบนแพไม้ไผ่ที่แผ่มาจากความคิดของชาวบ้านจอมทองคนหนึ่งที่ว่า “ก็ดีกว่าหายใจรดโลกไปวันๆ” เมื่อน้ำลดกล้าผักที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ระหว่างที่น้ำท่วมก็ถูกบรรจงนำลงปลูกบนผืนดินเดิมและนำมาซึ่งรายได้จากการขายผักหลังน้ำลด ซึ่งแน่นอนช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่เกษตรกรผู้ปลูกผักยังได้รับความเสียหาย ดังนั้นผักที่ขายตามท้องตลาดจึงมีราคาสูงซึ่งถือเป็นโอกาสอันดีของชาวบ้านที่จะมีรายได้หลังน้ำลด

ไม่เพียงแต่การเพาะพันธุ์ผักไว้บนแพไม้ไผ่ระหว่างน้ำท่วมเท่านั้นหลังจากที่น้ำลดระดับพอที่จะสามารถเตรียมพื้นที่เพาะกล้าเพื่อฟื้นฟูระบบเกษตรของชุมชนได้ คณะกรรมการของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกและชาวบ้านชาวจอมทองก็เริ่มหาสถานที่ทำการเพาะกล้าผักสวนครัวแจกให้กับชาวบ้านนำไปปลูกเพื่อบริโภคและสร้างรายได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังมีการจัดซื้อพันธุ์ไม้ผลที่ชาวบ้านร่วมกันระดมความคิดและตกลงจัดซื้อเพื่อฟื้นฟูสวนผลไม้ดั้งเดิมที่เป็นเกษตรกรรมสำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับชาวบ้านได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากการทำนา โดยการจัดซื้อพันธุ์จะใช้เงินกองทุนภัยพิบัติที่คณะกรรมการศูนย์ฯ และชาวบ้านร่วมกันจัดตั้งขึ้น การฟื้นฟูสวนผลไม้จะคำนึงถึงพืชทนน้ำที่ได้จากการสำรวจร่วมกันและปลูก

ผสมผสานกับพืชโตเร็วที่สามารถให้ผลผลิตได้ในช่วงระยะเวลาการปลูกที่สั้น เช่น ผักสวนครัว กล้วย เป็นต้น โดยการปลูกจะเน้นไปที่การปลูกพืชผสมผสานที่ไม่ได้ยึดหลักทางการเกษตรแต่ยึดหลักความเป็นไปได้ที่ชุมชนสังเกตเห็นจากบทเรียนที่ผ่านมา

อารมณ์แห่งความท้อถอยที่แฝงด้วยความหวังอันนำมาสู่การลุกขึ้นสู้ของชาวบ้านหมู่ 7 และหมู่ 9 ตำบลจอมทองนี้ได้สร้างปรากฏการณ์แห่งการพึ่งพาตนเองและการพึ่งพากันภายในชุมชนให้สามารถก้าวผ่านช่วงเวลาวิกฤตในระยะสั้นๆ และนำมาสู่การเริ่มต้นแก้ไขปัญหาระยะยาวได้ด้วยระบบชุมชนจัดการตนเอง (สาคร สงมา, 2554, หน้า 22)

พิษณุโลกเป็นจังหวัดหนึ่งที่ประสบกับอุทกภัยเป็นประจำทุกปี แต่การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นโดยภาคประชาชนซึ่งมีการจัดตั้งขึ้นมาอย่างชัดเจนนั้นยังไม่เคยปรากฏมาก่อน ดังนั้นจากการศึกษากรณีตำบลจอมทอง พบว่า การวางแผนการจัดการอุทกภัยของศูนย์ฯ ร่วมกับพื้นที่ประสบภัยถือเป็นการดำเนินงานตามวงจรการจัดการอุทกภัยโดยการบรรเทาผลกระทบ การประเมินความเสียหาย การฟื้นฟูบูรณะ และการจัดทำแผนที่อุทกภัยชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินความเสี่ยงของชุมชนต่อไป ซึ่งการดำเนินงานนั้นถือเป็นขั้นตอนดำเนินการระยะก่อนเกิดอุทกภัย ขณะเกิด และระยะหลังอุทกภัยผ่านพ้นไป

นอกจากการจัดการอุทกภัยของศูนย์ฯร่วมกับประชาชนในพื้นที่ ยังมีการขับเคลื่อนในเรื่องของการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่กรุงเทพฯซึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันเมื่อครั้งที่จังหวัดพิษณุโลกประสบปัญหาอุทกภัยในช่วงวิกฤติในเขตพื้นที่อำเภอบางระกำ

เมื่อสถานการณ์น้ำท่วมในเขตพื้นที่พิษณุโลกคลี่คลายลงประกอบกับน้ำเหนือกำลังไหลบ่าเข้าท่วมพื้นที่กรุงเทพมหานครทางคณะทำงานของศูนย์ฯจึงได้ระดมความคิด (ดูภาพ 33 ประกอบ) เพื่อหาแนวทางในการช่วยเหลือเครือข่ายที่เคยทำงานร่วมกัน และเป็นเครือข่ายกิจกรรมที่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อครั้งที่พื้นที่พิษณุโลกกำลังได้รับความเดือดร้อน





ภาพ 33 การประชุมวางแผนงาน

จากการระดมความคิดนำมาซึ่งการขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมโดยการประสานไปยังเครือข่ายกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการมูลนิธิจีซึ่งตั้งอยู่ที่สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา เพื่อประสานข้อมูลความเดือดร้อนของพื้นที่ จากนั้นเป็นกระจายข่าวสารเชื่อมโยงน้ำใจไปยังพื้นที่ภาคเหนือล่างซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตรและพิษณุโลก เพื่อระดมสิ่งของบริจาคทั้งข่าวสาร อาหารแห้ง น้ำดื่ม ผลไม้ เครื่องครัวที่สามารถนำไปประกอบอาหารได้ และอื่นๆ อีกมากมายตามข้อมูลความเดือดร้อนและเป็นไปตามความศรัทธาของแต่ละพื้นที่ที่สามารถจัดหา มาได้ (ดูภาพ 34 ประกอบ)



(ก)

(ข)



(ค)

(ง)

### ภาพ 34 การลำเลียงสิ่งของบริจาค

สิ่งของทั้งหมดจะถูกทยอยจัดส่งไปยังพื้นที่จังหวัดที่กำลังประสบอุทกภัย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเส้นทางขนส่งไปยังกรุงเทพมหานครและมีเครือข่ายการทำงานที่สามารถประสานเพื่อรองรับสิ่งของบริจาคที่ได้จากผู้มีจิตศรัทธาในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง (ดูภาพ 35 ประกอบ)



(ก)

(ข)

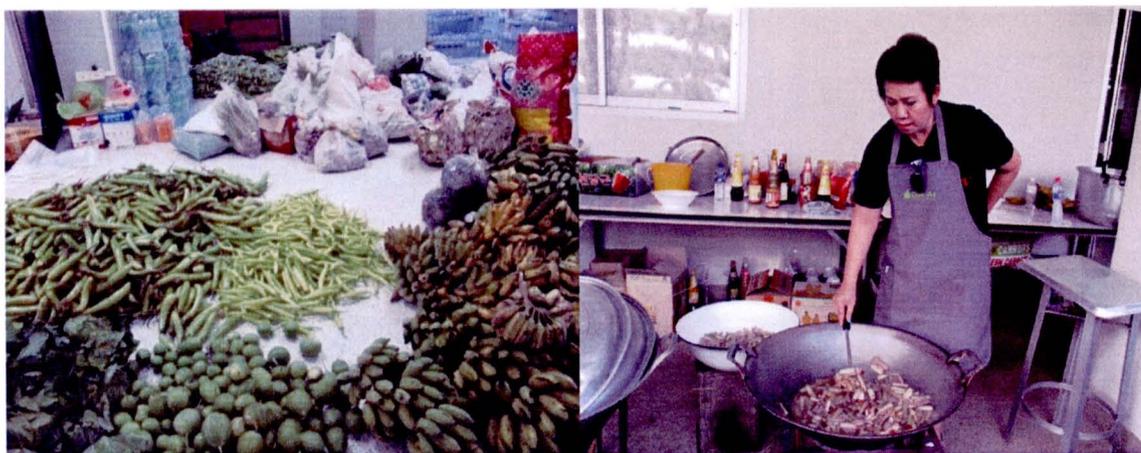
ภาพ 35 ผู้มารับสิ่งของบริจาค

ปลายทางของสิ่งของบริจาคทั้งหมดจะนำส่งไปยังสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์บริการมูลนิธิคือจีที่เป็นเครือข่ายการทำงาน และเคยร่วมทำกิจกรรมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก โดยศูนย์ดังกล่าวจะเป็นจุดรวบรวมสิ่งของบริจาคและประกอบอาหารเพื่อจัดส่งไปยังพื้นที่เดือดร้อนทั้งนี้เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบอุทกภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ดูภาพ 36 ประกอบ)



(ก)

(ข)



(ค)

(ง)

### ภาพ 36 การนำส่งสิ่งของบริจาคและการประกอบอาหาร

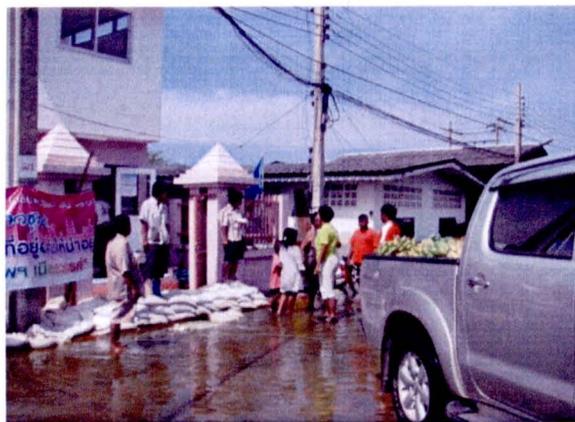
เมื่อคณะทำงานของศูนย์ฯ ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกได้นำส่งสิ่งของบริจาคไปยังศูนย์บริการมูลนิธิอัสซีที่ตั้งอยู่ที่สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยาแล้ว คณะทำงานยังมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจสถานการณ์น้ำท่วมและนำส่งสิ่งของบริจาคให้แก่ผู้ประสบภัยโดยตรง ดูภาพ 37 ประกอบ



(ก)



(ข)



(ค)



(ง)



(จ)



(ฉ)

ภาพ 37 ลงพื้นที่สำรวจสถานการณ์และนำส่งของบริจาค

จากการขับเคลื่อนการทำงานของภาคประชาชนดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานสามารถดำเนินไปได้ในระยะหนึ่งและคณะทำงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้ด้วยระบบกลไกของตนเอง ภาคประชาชนก็พร้อมที่จะส่งต่อความช่วยเหลือไปยังเครือข่ายภาคประชาชนด้วยกันที่กำลังได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์อุทกภัยครั้งนี้

ภาพรวมโดยสรุปของการวิจัยเรื่อง การจัดการเครือข่ายทางสังคมในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย : กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ภาคประชาชน) จังหวัดพิษณุโลก

1. ประเด็นการจัดการศูนย์ฯ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานของศูนย์ฯ ภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลกมีการประสานการทำงานของแต่ละฝ่ายภายในองค์กรโดยมีฝ่ายอำนวยการเป็นหน่วยประสานงานหลัก ยิ่งไปกว่านั้นฝ่ายอำนวยการยังมีการประสานการทำงานไปยังศูนย์ฯ ของรัฐบาลเพื่อส่งผ่านข้อมูลความต้องการและความเดือดร้อนของพื้นที่ไปยังระบบฐานข้อมูลกลาง แต่อย่างไรก็ตามการทำงานย่อมพบปัญหาและอุปสรรค ซึ่งการทำงานของภาคประชาชนผู้มีจิตอาสาที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมย่อมพบจุดอ่อนของการทำงานที่เกิดจากระบบการประสานการทำงานที่ยังขาดความต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต่อเนื่องในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจิตอาสาที่ยังขาดความตั้งใจที่จะกระทำและรับผิดชอบต่องานที่ตนได้อาสาเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ และในการบริหารจัดการกับบุคคลผู้มีจิตอาสาที่หลังไหลเข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานนี้ทางคณะทำงานฝ่ายอำนวยการได้มีการวางแผนการทำงานและวางแผนกำลังคนเพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการวางแผนการทำงานด้านบุคคลจะเน้นไปที่การประสานกับเครือข่ายการทำงานภาคประชาชนที่มีความสัมพันธ์กันในเครือข่ายการทำงานร่วมกันเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีการประสานไปยังหน่วยงานภาครัฐ และฝ่ายประชาสัมพันธ์ของศูนย์เพื่อกระจายข่าวสารและขอกำลังเพื่อหนุนเสริมการทำงานขอเครือข่าย

เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์ฯขึ้นมาเพื่อช่วยกระจายความช่วยเหลือไปยังผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่เดือดร้อนย่อมมีเรื่องของเงินบริจาคเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการบริหารจัดการกับเงินในส่วนนี้จึงต้องมีการวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความประสงค์ของผู้บริจาค ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ฯเฉพาะกิจที่มีการจัดตั้งขึ้นนี้มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อขอรับเงินบริจาค แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นจุดกระจายสิ่งของบริจาคไปยังพื้นที่ประสบอุทกภัย แต่อย่างไรก็ตามหากมีผู้ประสงค์จะบริจาคเงินสดทางศูนย์ฯ ก็มิได้ปฏิเสธความช่วยเหลือแต่อย่างใด ทั้งนี้ในส่วนของการบริหารจัดการเงินบริจาคคณะทำงานไม่ได้มีการเปิดบัญชีธนาคารร่วม หนึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยพิบัติที่ต้องทำทุกวันและบางครั้งต้องการความรวดเร็ว แม้การทำงานภาคประชาชน

จะให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในการทำงานเป็นสำคัญ แต่การทำงานของฝ่ายการเงินจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลโดยฝ่ายอำนวยการ และมีฝ่ายติดตามทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบเอกสารทางการเงิน เพื่อใช้เป็นหลักฐานที่สามารถแสดงให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ระบบการทำงานทางการเงินของภาคประชาชนได้

**2. ประเด็นการจัดการด้านการดำเนินงานของศูนย์ฯ** ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานมีการวางแผนการทำงานออกเป็น 7 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายข้อมูล ฝ่ายประสานพื้นที่ ฝ่ายรับจ่ายของ ฝ่ายการเงิน และฝ่ายติดตาม โดยแต่ละฝ่ายจะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานโดยผู้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และความสมัครใจของแต่ละคน ซึ่งการทำงานภาคประชาชนที่มาจากการรวมตัวกันของผู้มีจิตอาสาจะอาศัยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการทำงานให้เป็นระบบตามแผนงานที่ได้ร่วมกันออกแบบและกำหนดไว้ซึ่งในที่นี้คือฝ่ายอำนวยการศูนย์ฯ และรูปแบบการทำงานภายใต้สถานการณ์ภัยพิบัติสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และในส่วนของข้อมูลและการประสานพื้นที่ที่ประสบอุทกภัยทางคณะทำงานได้รวบรวมจากกลุ่มเครือข่ายการทำงานในพื้นที่ รวมถึงสื่อ สิ่งพิมพ์ และสื่อโทรทัศน์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้มาซึ่งข้อมูลความเดือดร้อนของพื้นที่ขณะนั้น ไม่เพียงเท่านั้นการรวบรวมข้อมูลยังรวมไปถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์ฯ ข้อมูลสถานการณ์ภาพรวม และข้อมูลที่ปรากฏตามหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

ในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการการดำเนินงานด้านสิ่งของบริจาคยังเป็นการประสานขอความร่วมมือทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รวมถึงเครือข่ายภาคประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความหลากหลายของสิ่งของบริจาคที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยในขณะนั้นให้ได้มากที่สุด และในขณะเดียวกันการนำส่งสิ่งของบริจาคยังเป็นการทำงานที่เน้นการประสานขอความร่วมมือจากทั้งหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยการทำงานในทุกส่วนจะมีฝ่ายติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นผู้ติดตามการทำงานของแต่ละฝ่ายทั้งจากการติดตามจากเอกสารและการลงพื้นที่สำรวจ

**3. ประเด็นการจัดการอุบัติภัยของศูนย์ฯร่วมกับประชาชนในพื้นที่** ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ฯมีการทำงานร่วมกับชุมชนในช่วงระยะหลังเกิดอุทกภัย ซึ่งคือการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน การประเมินความเสียหาย และการฟื้นฟูบูรณะที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ โดยจะเน้นไปที่การฟื้นฟูการประกอบอาชีพเป็นหลักเนื่องจากความเสียหายด้านที่อยู่อาศัยน้อยกว่าที่ทำกิน

การดำเนินการในส่วนของการฟื้นฟูคณะทำงานจะเป็นผู้จุดประกายทางความคิดของผู้ประสบอุทกภัย ผ่านการพูดคุย ทักทาย พบปะสังสรรค์ และร่วมกิจกรรม จนเกิดแนวความคิดที่สามารถนำมารวบรวมเป็นข้อเสนอร่วมของชุมชน และเกิดการตัดสินใจที่จะกระทำโดยชุมชนเป็นผู้กำหนด และเลือกที่จะปฏิบัติในข้อสรุปร่วมตามวิถีทางการเกษตรของชุมชน โดยมีคณะทำงานเป็นผู้คอยให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกในการจัดหาพืชพันธุ์มาให้แก่ชุมชน

นอกจากนี้ในระหว่างที่น้ำท่วมชุมชนและคณะทำงานศูนย์ยังได้ร่วมกันสำรวจพื้นที่ของชุมชนเพื่อทำแผนที่อุทกภัยของชุมชนและพัฒนาต่อเนื่องกระทั่งอุทกภัยได้ผ่านพ้นไปจนนำมาซึ่งแผนอุทกภัยหมู่ 7 และหมู่ 9 ตำบลจอมทองที่จะนำไปสู่การประเมินความเสี่ยงของสถานการณ์อุทกภัยของชุมชนอันเป็นการจัดการอุทกภัยในระยะก่อนเกิดอุทกภัย

### **บทเรียนที่ได้รับ**

#### **ด้านการจัดการศูนย์ฯ**

บทเรียนที่ได้จากการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ด้านการจัดการศูนย์ฯ สามารถแบ่งออกเป็นบทเรียนที่ดีและบทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข

#### **บทเรียนที่ดีด้านการจัดการศูนย์ฯ ได้แก่**

1. การประสานการทำงานที่เป็นแบบรวมศูนย์กลางการทำงานไว้ที่ส่วนกลาง (ฝ่ายอำนวยความสะดวก) เป็นการประสานการทำงานผ่านฝ่ายอำนวยความสะดวกโดยอำนาจตัดสินใจจะแสดงออกผ่านทางการประชุมคณะทำงาน
2. การบริหารจัดการอาสาสมัครในการปฏิบัติงานจะมีการวางแผนการทำงานในด้านต่างๆ และจัดสรรกำลังคนผู้เป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาไว้ตามแผนการทำงานในแต่ละด้านล่วงหน้าโดยการประสานขอความร่วมมือไปยังเครือข่ายต่างๆ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์งานล้นคนหรือคนล้นงาน
3. การปฏิบัติงานที่อาศัยเครือข่ายการทำงานเป็นฐานของการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานแม้กระทั่งในช่วงเวลาวิกฤตที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน เช่น ด้านการขนส่งสิ่งของบริจาค การทำงานภาคประชาชนสามารถประสานเครือข่ายเพื่อหนุนเสริมการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้รวมถึงด้านกำลังคนด้วย
4. การบริหารจัดการเงินบริจาคภาคประชาชน เนื่องจากเป็นการทำงานที่ไม่ได้เป็นหน้าที่ประจำของคนใดคนหนึ่ง และทุกคนเข้ามาทำงานด้วยจิตอาสาที่เข้ามาร่วมปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือสังคม ดังนั้นการบริหารจัดการด้านการเงินจึงใช้หลักความเชื่อใจในการบริหารจัดการด้านการเงินเป็นสำคัญภายใต้ระบบการบริหารจัดการภาคประชาชน

### บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไขด้านการจัดการศูนย์ฯ

1. การประสานการทำงานที่ยังขาดความต่อเนื่องในการประสานด้านข้อมูล ระหว่างกลุ่มเครือข่ายและการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งในบางครั้งอาจนำมาสู่ความผิดพลาดของการปฏิบัติงานได้

2. การคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นอาสาสมัคร/ผู้มีจิตอาสาในการปฏิบัติงานส่วนกลางซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ต้องมาด้วยจิตอาสาที่จะร่วมปฏิบัติงาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระที่ตนเสนอตัวเข้ารับภาระนั้นจนผ่านพ้นช่วงวิกฤตของสถานการณ์ไปด้วยกัน

3. การส่งผ่านข้อมูลเรื่องการรับบริจาคภายในจังหวัดยังไม่มีกระจายข่าวไปในวงกว้างยังกระจายข่าวและรับรู้กันเพียงกลุ่มเครือข่ายการทำงานเท่านั้น มีบางส่วนที่ได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

4. การทำงานโดยอาศัยเครือข่ายเป็นฐานของการขับเคลื่อนการทำงานภาคประชาชนควรต้องมีการสานสัมพันธ์ทางการติดต่อ ประสานการทำงานกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อความคงอยู่ของเครือข่ายการทำงานใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์วิกฤตเช่นสถานการณ์อุทกภัยครั้งนี้

### ด้านการจัดการการดำเนินงานของศูนย์ฯ

บทเรียนที่ได้จากการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ด้านการจัดการการดำเนินงานของศูนย์ฯ สามารถแบ่งออกเป็นบทเรียนที่ดีและบทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข

### บทเรียนที่ดีด้านการจัดการศูนย์ฯ ได้แก่

1. การปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการไปได้ด้วยกลไกการทำงานที่เกิดขึ้นจากการระดมความคิดของผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกันวางแผน ตัดสินใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อวางกรอบการทำงานที่มีความชัดเจนซึ่งสามารถขับเคลื่อนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ

2. การประสานเครือข่ายที่มีความรวดเร็วและพร้อมจะหนุนเสริมการทำงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินได้ โดยการประสานเครือข่ายจะเป็นการดำเนินงานผ่านทางโทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือในการทำงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือทั้งในสภาวะปกติและเร่งด่วน

3. การปฏิบัติงานที่อาศัยหลักพี่ดูแลน้อง ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่เป็นไปอย่างคนคุ้นเคยไม่รู้สึกละแวกและเป็นกังวลกับการปฏิบัติงานที่ต้องทำงานร่วมกันกับบุคคลที่มีความหลากหลายในแต่ละวัน

4. การจัดการกับสิ่งของบริจาคที่มีระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอนตั้งแต่การรับบริจาค การขนส่ง การบันทึก การคัดแยก การบรรจุและการจัดส่ง

5. การทำงานภาคประชาชนเป็นระบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นของการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่ไม่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกดดัน และในบางครั้งที่การทำงานไม่เป็นไปตามแผนผู้ปฏิบัติงานก็สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ทันที แต่ทั้งนี้ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในส่วนอื่น

6. ด้วยจิตอาสาของภาคประชาชนที่มีอยู่เต็มเปี่ยมและพร้อมที่จะเข้าถึงและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ดังนั้นการทำงานของภาคประชาชนจึงสามารถเข้าถึง รับรู้และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้ประสบภัย ด้วยเหตุนี้ข้อมูลความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยจึงเป็นข้อมูลที่ถูกระบายออกมาจากความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยอย่างแท้จริง

#### **บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไขด้านการจัดการศูนย์ฯ**

1. ข้อมูลที่ยังอยู่กระจัดกระจายและยังไม่มีกรรวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในครั้งต่อไป

2. การขนส่งของบริจาคซึ่งบางครั้งไม่สามารถประสานความร่วมมือไปยังเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ ด้วยเหตุนี้จึงต้องทบทวนการวางแผนการขนส่งที่อาจจะต้องมีรถประจำจากผู้มีจิตอาสา รวมไปถึงเรื่องของเงินบริจาคที่จะต้องใช้ในส่วนของค่าเชื้อเพลิงที่จะนำมาใช้จ่ายในเรื่องของการขนส่งสิ่งของบริจาคในสถานการณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

#### **ด้านการจัดการอู่พิภยของศูนย์ฯ**

บทเรียนที่ได้จากการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก ด้านการจัดการอู่พิภยของศูนย์ฯสามารถแบ่งออกเป็นบทเรียนที่ดีและบทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข

#### **บทเรียนที่ดีด้านการจัดการอู่พิภยของศูนย์ฯ ได้แก่**

1. การสร้างฐานคิดที่เกิดจากการจุดประกายทางความคิดให้แก่ชุมชนได้มีบทบาทในการป้องกัน รักษา และเยียวยาตนเอง ผ่านทางผู้นำและคณะทำงานของศูนย์

2. เมื่ออุทกภัยผ่านพ้น การฟื้นฟูชุมชนจะให้ความสำคัญที่การฟื้นฟูแหล่งอาหารก่อน เพราะเมื่อใดที่มีแหล่งอาหารแล้วย่อมนำมาสู่แหล่งรายได้ที่จะสามารถทำให้คนในชุมชนดำเนินชีวิตต่อไปในช่วงเริ่มต้นของการฟื้นฟูสภาพหลังน้ำลด

**บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไขด้านการจัดการอู่พิภยของศูนย์ฯ** คือการประเมินสถานการณ์น้ำในแต่ละช่วงเวลาซึ่งคณะทำงานศูนย์ฯยังขาดความรู้และข้อมูลในส่วนนี้

บทเรียนที่ได้จากการศึกษาการจัดการของศูนย์ฯ การจัดการการดำเนินงานของศูนย์ฯ และการจัดการอู่พิภยของศูนย์ฯ ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ตามตาราง 5

## ตาราง 5 สรุบบทเรียน

การจัดการศูนย์ฯ	
บทเรียนที่ดี	บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข
1. การประสานการทำงานแบบรวมศูนย์	1. ความต่อเนื่องในการประสานการทำงาน
2. การบริหารจัดการอาสาสมัคร	2. การคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นอาสาสมัคร/ ผู้มีจิตอาสาในการปฏิบัติงานส่วนกลาง
3. ใช้เครือข่ายการทำงานเป็นฐานของการ ขับเคลื่อน และ/หรือหนุนเสริมการทำงาน/ กำลังคน	3. ระบบการทำงานในการส่งผ่านข้อมูลเพื่อ การขอรับบริจาคสิ่งของ
4. การบริหารจัดการเงินบริจาคโดยใช้หลักความ เชื่อใจ	4. ความคงอยู่ของเครือข่ายการทำงานใหม่
การจัดการด้านการดำเนินงานของศูนย์	
บทเรียนที่ดี	บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข
1. การสร้างกลไกการทำงาน	1. การคัดเลือกอาสาสมัคร/ผู้มีจิตอาสาที่จะ เข้ามาเป็นคณะกรรมการส่วนกลาง
2. การประสานเครือข่าย	2. การจัดทำระบบฐานข้อมูล
3. การดูแลกันโดยใช้ระบบที่ดูแลน้อง	3. ระบบการขนส่ง
4. การบริหารจัดการสิ่งของบริจาค	
5. รูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น	
6. การเข้าถึงข้อมูลผู้เดือดร้อน	
การจัดการอุปถัมภ์ของศูนย์ฯ	
บทเรียนที่ดี	บทเรียนที่ควรได้รับการแก้ไข
1. คิดโดยชุมชนโดยผ่านการจุดประกายจาก คณะทำงาน	1. การประเมินสถานการณ์อุทกภัย
2. ฟื้นฟูแหล่งอาหารและนำไปสู่แหล่งรายได้	