ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๓๙๒ (พ.ศ. ๒๕๕๕)

ออกตามความในพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พ.ศ. ๒๕๑๑

เรื่อง กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

การจัดการภาวะฉุกเฉิน - ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมออกประกาศกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การจัดการภาวะฉุกเฉิน - ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม มาตรฐานเลขที่ มอก. 22320 - 2554 ไว้ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

หม่อมราชวงศ์พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิวัตน์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
การจัดการภาวะฉุกเฉิน – ข้อกำหนด สำหรับการสั่งการและการควบคุม

0. บทนำ

ในหลายปีที่ผ่านมา ได้เกิดภัยพิบัติ การโจมตีของผู้ก่อการร้าย และอุบัติการณ์สำคัญอื่นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปกป้องชีวิต ลดผลกระทบ และความเสียหาย และเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมการบรรเทาสาธารณภัยยังคงดำเนินงานได้ในระดับพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมดังกล่าวรวมถึงการบริการด้านสุขภาพและการช่วยเหลือ การจัดหาน้ำและอาหาร ไฟฟ้า และการจัดส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ถึงแม้ว่าในอดีตการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้มุ่งเน้นแค่ระดับประเทศ ภูมิภาค หรือภายในแต่ละองค์กร แต่ในปัจจุบันและในอนาคตพบว่ามีความจำเป็นต้องใช้แนวทางที่เป็นแบบหลายประเทศ และหลายองค์กรร่วมกัน อันเป็นผลให้เกิดความสัมพันธ์และการพึ่งพากันอย่างกว้างขวางระหว่างหน่วยงานและองค์กรภาครัฐ หน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ ภาคการพาณิชย์ และภาคอุตสาหกรรม

มาตรฐานนี้ช่วยให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีหน้าที่ตอบสนองต่ออุบัติการณ์ปรับปรุงความสามารถในการจัดการกับภาวะฉุกเฉินทุกรูปแบบ (เช่น ภาวะวิกฤต การหยุดชะงัก และภัยพิบัติ) หน้าที่ต่างๆ ในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จะถูกนำมาใช้ร่วมกันระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของภาคเอกชนและภาครัฐที่มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการแนะนำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ทราบถึงการเตรียมความพร้อมและการดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิผล มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำเพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม การประสานงาน และความร่วมมือ สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการประสานงานและความร่วมมือเพื่อให้กระบวนการการสั่งการเป็นผลสำเร็จและอำนวยความสะดวกในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังองค์กร หน่วยงาน และบุคคลอื่นๆ

ความช่วยเหลือระดับองค์กร ภูมิภาค หรือระหว่างประเทศในระหว่างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ต้องคาดการณ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของประชากรที่ได้รับผลกระทบและเป็นที่ยอมรับทางวัฒนธรรม ดังนั้น การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาและการดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น รวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการทางภูมิศาสตร์และขอบเขตองค์กรร่วมกัน

ข้อกำหนดด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและโครงสร้างการจัดการข้อมูลข่าวสาร จะช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถพัฒนาวิธีการทางเทคนิค ซึ่งจะเป็นการเตรียมการทำงานร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่จำเป็นระหว่างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์และการดำเนินการตามโปรแกรมการจัดการอย่างต่อเนื่อง สามารถดำเนินการได้โดยใช้มาตรฐาน ISO/PAS 22399

มาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้โดยลำพัง หรือนำไปใช้ร่วมกับมาตรฐานอื่นๆ ที่อยู่ในอนุกรมมาตรฐานที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการวิชาการของ ISO คณะที่ 223 (ISO/TC 223) การรักษาความปลอดภัยของสังคม

1. ขอบข่าย

มาตรฐานนี้ระบุข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างมีประสิทธิผล และเป็นการเตรียมการขั้นพื้นฐานในการสั่งการและการควบคุม การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ การประสานงานและความร่วมมือภายในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่ออุบัติการณ์ รวมถึงโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมขององค์กร และขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การจัดการและการสอบกลับได้ของข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

มาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดสำหรับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ซึ่งจะมีกระบวนการ ระบบการทำงาน การได้มาซึ่งข้อมูล และการจัดการเพื่อให้ดำเนินการได้อย่างทันท่วงที ตรงประเด็น และได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง สิ่งเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนกระบวนการการสั่งการและการควบคุม รวมถึงการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการประสานงานและความร่วมมือระหว่างองค์กร

มาตรฐานนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมหรือตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ทั้งในระดับนานาชาติ ระดับภูมิภาค ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรที่

ก) รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการป้องกันอุบัติการณ์ และการเตรียมการฟื้นคืนสู่สภาพปกติ (resilience preparation)

ข) เสนอข้อแนะนำและทิศทางในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ค) กำหนดกฎข้อบังคับและแผนงานสำหรับการสั่งการและการควบคุม

ง) ดำเนินการประสานงานและความร่วมมือในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์กับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ

จ) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ฉ) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร และรูปแบบการทำงานร่วมกันของข้อมูล

ช) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ซ) รับผิดชอบด้านการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับสาธารณะ

2. เอกสารอ้างอิง

ISO 22300, Societal security – Vocabulary

ในขณะที่จัดทำมาตรฐานนี้ เอกสารอ้างอิงฉบับข้างต้นยังมีผลใช้ได้อยู่ แต่อาจมีการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานในภายหน้า จึงให้ใช้เอกสารฉบับล่าสุดในการอ้างอิง

3. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานนี้ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 22300 และบทนิยามต่อไปนี้

3.1 การสั่งการและการควบคุม (command and control)

กิจกรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมายในการตัดสินใจ การประเมินสถานการณ์ การวางแผน การดำเนินการตัดสินใจ และการควบคุมผลกระทบจากการดำเนินการต่ออุบัติการณ์

หมายเหตุ *กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง*

3.2 ระบบการสั่งการและการควบคุม (command and control system)

ระบบที่สนับสนุนให้การจัดการภาวะฉุกเฉินเกิดประสิทธิผลจากสินทรัพย์ที่มีอยู่ทั้งหมด สำหรับกระบวนการในการเตรียมการการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ การสร้างความต่อเนื่อง และ/หรือการฟื้นฟู

3.3 ความร่วมมือ (cooperation)

กระบวนการของการทำงานหรือการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์และการสร้างคุณค่าที่มีร่วมกันตามที่ได้ตกลงกันไว้

หมายเหตุ *องค์กรต่างๆ ตกลงกันโดยการทำสัญญา หรือโดยการเตรียมการอื่นๆ เพื่อให้การสนับสนุนทรัพยากรของตนในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระตามโครงสร้างลำดับการสั่งการภายใน*

3.4 การประสานงาน (coordination)

วิถีทางสำหรับองค์กรที่แตกต่างกัน (ภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน) หรือเป็นส่วนต่างๆ ขององค์กรเดียวกันที่ทำงาน หรือดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน

หมายเหตุ 1 การประสานงานเป็นการบูรณาการกิจกรรมในการตอบสนองของแต่ละองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (รวมถึง องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน และรัฐบาล) เพื่อให้เกิดการผนึกกำลัง (synergy) จนถึงระดับที่สามารถตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการประสานกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านทางการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอย่างโปร่งใส โดยคำนึงถึงกิจกรรมในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ของแต่ละองค์กร

หมายเหตุ 2 ทุกองค์กรล้วนมีส่วนร่วมในกระบวนการเพื่อให้เกิดความเห็นชอบในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ร่วมกันและยอมรับการดำเนินการตามกลยุทธ์ต่างๆ ที่มาจากกระบวนการตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกันนี้

3.5 การจัดการภาวะฉุกเฉิน (emergency management)

แนวคิดโดยรวมในการป้องกันและการจัดการต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

หมายเหตุ โดยทั่วไป การจัดการภาวะฉุกเฉินใช้แนวคิดการบริหารความเสี่ยงในการป้องกัน การเตรียมความพร้อม การตอบสนอง และการฟื้นฟู ทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลังเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความไม่มั่นคงและ/หรือการหยุดชะงัก

3.6 การบัญชาการอุบัติการณ์ (incident command)

ส่วนหนึ่งของโครงสร้างในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่ได้กำหนดขึ้น

หมายเหตุ การบัญชาการอุบัติการณ์เป็นกระบวนการที่จะเกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างการสั่งการที่เกี่ยวข้องในระหว่างการจัดการต่ออุบัติการณ์

3.7 การเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ (incident preparedness)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

3.8 การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (incident response)

การกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อระงับสาเหตุของอันตรายที่ใกล้จะเกิดขึ้น และ/หรือ การบรรเทาผลกระทบที่ตามมาของเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความไม่มั่นคงหรือการหยุดชะงัก และการฟื้นฟูเพื่อให้กลับสู่สถานการณ์ปกติ

หมายเหตุ การตอบสนองต่ออุบัติการณ์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉิน

3.9 ข้อมูลข่าวสาร (information)

ข้อมูลที่นำไปผ่านกระบวนการ ได้รับการจัดการ และนำไปหาความสัมพันธ์เพื่อทำให้เกิดความหมาย

3.10 ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (operational information)

ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจากการรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

3.11 องค์กร (organization)

กลุ่มคนและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการเตรียมการเกี่ยวกับความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ต่อกัน

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

หมายเหตุ 1 การเตรียมการมักเป็นการจัดเรียงตามลำดับ

หมายเหตุ 2 องค์กรสามารถเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน

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

[ISO 9000:2005, บทนิยามข้อ 3.3.1]

หมายเหตุ 4 องค์กรสามารถเป็นได้ทั้งกลุ่มแบบถาวรหรือจัดตั้งเป็นคณะทำงานเฉพาะกิจขึ้นเป็นการชั่วคราวเพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้ระบุไว้

4. ข้อกำหนดสำหรับการสั่งการและการควบคุม

4.1 ทั่วไป

โดยทั่วไป การสั่งการและการควบคุม ประกอบด้วยภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก) การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ และปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ข) การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิสัมพันธ์

ค) การกำหนดกฎระเบียบ ข้อจำกัดและกำหนดการ

ง) มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมายและป้องกันการละเมิด

จ) การติดตาม การประเมิน และการรายงานสถานการณ์และความก้าวหน้า

ฉ) การบันทึกผลการตัดสินใจและสมมติฐาน

ช) การจัดการทรัพยากร

ซ) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ฌ) การตัดสินใจเพื่อสั่งการและการสั่งการ

ญ) การติดตามผลการตัดสินใจการสั่งการ

ในกรณีที่มีหลายองค์กรหรือหลายหน่วยงานในองค์กรเดียวกันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ร่วมกัน

- การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจโดยรวมควรได้รับฉันทามติจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- โครงสร้างและกระบวนการควรอนุมัติให้บุคลากรระดับต้นสามารถตัดสินใจด้านปฏิบัติการได้ รวมทั้งการประสานงานและการสนับสนุนที่จะได้รับจากบุคลากรระดับสูงด้วย
- อำนาจหน้าที่และทรัพยากรต้องเหมาะสมกับพันธกิจ
- องค์กรต้องสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและการดำเนินการตามมาตรการการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

4.2 ระบบการสั่งการและการควบคุม

4.2.1 ทั่วไป

วัตถุประสงค์ของระบบการสั่งการและการควบคุมเป็นการช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอิสระ รวมถึงการเข้าร่วมขององค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนมาตรการทั้งหมดในการปกป้องชีวิตและจำกัดผลกระทบที่เป็นอันตราย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ องค์กรต้องนำระบบการสั่งการและการควบคุมที่สอดคล้องกับกฎหมายและกฎข้อบังคับ รวมถึงข้อกำหนดของมาตรฐานนี้ไปดำเนินการ

พร้อมกับการสร้างระบบการสั่งการและการควบคุม องค์กรต้องพิจารณาสายการสั่งการที่รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรอื่นๆ รวมทั้งผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ (actor) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (เช่น การแต่งตั้งผู้บัญชาการเหตุการณ์ (incident commander)) เกี่ยวกับ

ก) ความเข้าใจที่ตรงกันต่อเป้าหมายของพันธกิจ

ข) ภาพรวมของการดำเนินการร่วมกัน

ค) ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้อยู่ในสายการบังคับบัญชา

ง) การแต่งตั้งบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบในการเป็นผู้นำ

ประเด็นทั้งหมดข้างต้น ต้องนำมาพิจารณาระหว่างการวางแผนและการฝึกซ้อม

ระบบการสั่งการและการควบคุม ต้อง

- สามารถดำเนินการได้สำหรับประเภทของอุบัติการณ์และองค์กรที่เกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน
- สามารถปรับใช้ได้กับอุบัติการณ์ทุกประเภท
- สามารถบูรณาการระหว่างองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่แตกต่างกัน
- สามารถปรับเปลี่ยนตามอุบัติการณ์ที่เปลี่ยนไปและผลลัพธ์ของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ระบบการสั่งการและการควบคุมต้องประกอบด้วย

- โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม
- กระบวนการการสั่งการและการควบคุม
- ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการสำหรับโครงสร้างการสั่งการและกระบวนการ

โครงสร้างขององค์กรและกระบวนการของระบบการสั่งการและการควบคุมต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ จำนวนของบุคลากร บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการสั่งการและการควบคุมในแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของอุบัติการณ์

4.2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่หนึ่งภายในองค์กร เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์ ต้องระบุไว้ให้มีความรับผิดชอบโดยรวมทั้งหมดสำหรับการสั่งการและการควบคุมภายในองค์กร บทบาทหน้าที่นี้ต้องมีความรับผิดชอบดังนี้

- การริเริ่ม การประสานงาน และความรับผิดชอบสำหรับมาตรการทั้งหมดของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์
- การจัดตั้งองค์กร
- การพิจารณากระบวนการในการเริ่มดำเนินการ การขยาย และการยุติ
- การชี้บ่งและการเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับอื่นๆ

การจัดโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมต้องระบุถึงวิธีการที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถมอบอำนาจการสั่งการได้

4.2.3 โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

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

4.2.4 ระดับของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

เพื่อให้เป็นไปตามโครงสร้างการสั่งการในระดับกลยุทธ์และยุทธวิธีที่กำหนดไว้ องค์กรต้องแบ่งระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ เพื่อให้มีการดำเนินการสั่งการและการควบคุมในระดับที่เหมาะสมอย่างรวดเร็วเท่าที่จะสามารถปฏิบัติได้ ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในตารางที่ ก.2

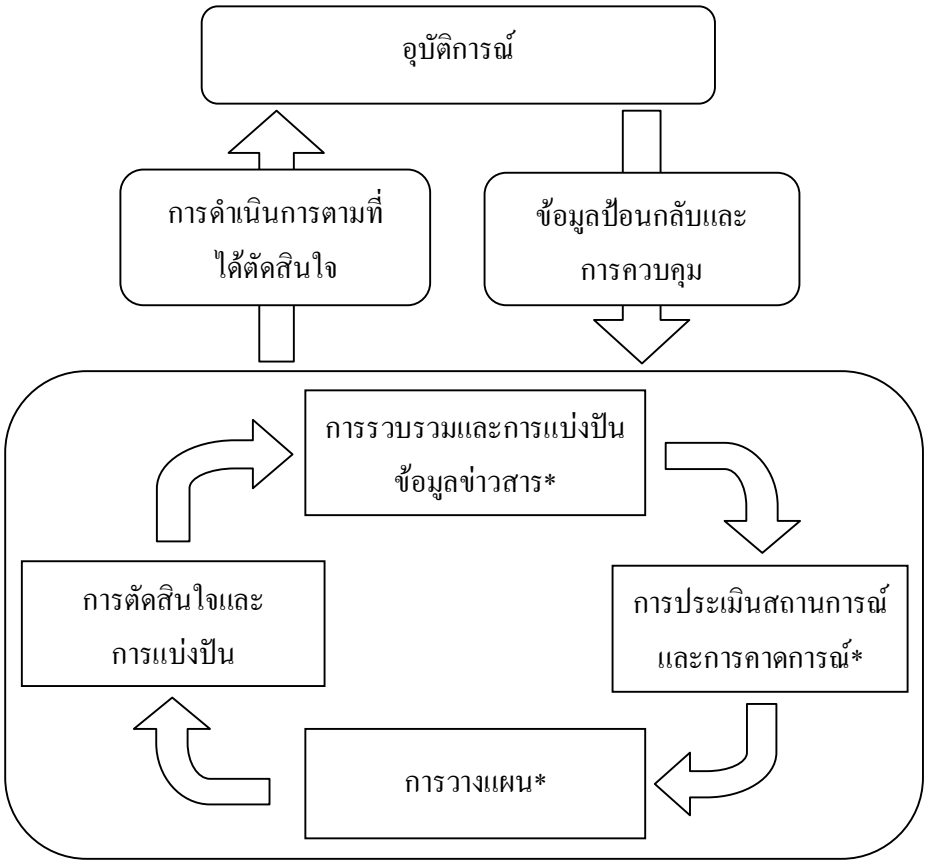
4.2.5 กระบวนการการสั่งการและการควบคุม

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการการสั่งการและการควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและรวมถึงกิจกรรมดังต่อไปนี้

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

กระบวนการการสั่งการและการควบคุมต้องไม่จำกัดแค่เฉพาะการสั่งการของผู้บัญชาการเหตุการณ์เท่านั้น แต่ต้องรวมถึงทุกคนที่เกี่ยวข้องกับทีมสั่งการ (incident command team) ในทุกๆ ระดับของความรับผิดชอบด้วย

ตัวอย่างของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุบัติการณ์ที่มีระดับการสั่งการระดับเดียว ดังที่ให้ไว้ในรูปที่ 1



* มีข้อจำกัดในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ภายนอกองค์กร

รูปที่ 1 ตัวอย่างของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมในองค์กรที่มีระดับการสั่งการระดับเดียวและมีข้อจำกัดในการประสานงาน

หมายเหตุ หลักการของการสั่งการและการควบคุม การประสานงานและความร่วมมือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะมีโครงสร้างการสั่งการระดับเดียวหรือหลายระดับ ในกรณีของโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมหลายระดับ หลักการของการประสานงานและความร่วมมือจะมีความเกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ภายในกระบวนการการสั่งการและการควบคุม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบหลักควรมีความเหมาะสมกับขนาดของอุบัติการณ์ และอย่างน้อยควรรวมถึงหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก) บุคลากร การบริหาร และการเงิน

ข) ความตระหนักและการคาดการณ์ต่อสถานการณ์

ค) การปฏิบัติการ (การวางแผน การตัดสินใจ การจดบันทึก และการดำเนินการ)

ง) โลจิสติกส์ (logistics)

จ) สื่อและสิ่งพิมพ์

ฉ) การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลข่าวสาร

ช) การติดต่อประสานงาน (เช่น ระหว่างองค์กรตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกับหน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ (NGOs))

ซ) การเตือนภัยและการติดต่อ (เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ)

ฌ) ความปลอดภัย (เช่น สุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรในที่เกิดเหตุ)

4.2.6 การตัดสินใจ

การตัดสินใจควรมีความชัดเจนและโปร่งใสเท่าที่จะสามารถทำได้ การตัดสินใจควรมีการสื่อสารภายในองค์กรและสื่อสารไปยังองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไปสู่สาธารณะตามความเหมาะสม

4.2.7 ทรัพยากรสำหรับการสั่งการและการควบคุม

องค์กรต้องกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจและการใช้อุปกรณ์ รวมทั้งกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรเหล่านั้นมีความเพียงพอและใช้งานได้ตามที่ต้องการ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการตั้งศูนย์ควบคุม (control center)

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

4.3 ปัจจัยด้านบุคลากร

การพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์เป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อที่องค์กรสามารถดำเนินการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจ โดยปราศจากความล้มเหลวอันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร กิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ต้องดำเนินการในลักษณะตามกรอบธรรมเนียมการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับและมีความเหมาะสมกับความต้องการของประชากรที่ได้รับผลกระทบ

องค์กรต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านบุคลากร และต้องดำเนินการต่อไปนี้ตามความเหมาะสม เช่น

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

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

ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องต้องสามารถคงไว้ซึ่งความเข้าใจต่อภาพรวมของโครงสร้างการดำเนินการว่าตนเองมีความเหมาะสมในตำแหน่งใด และต้องมีความสามารถที่เหมาะสมต่อการจัดการสินทรัพย์ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเองโดยการฝึกอบรมและการฝึกซ้อม

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

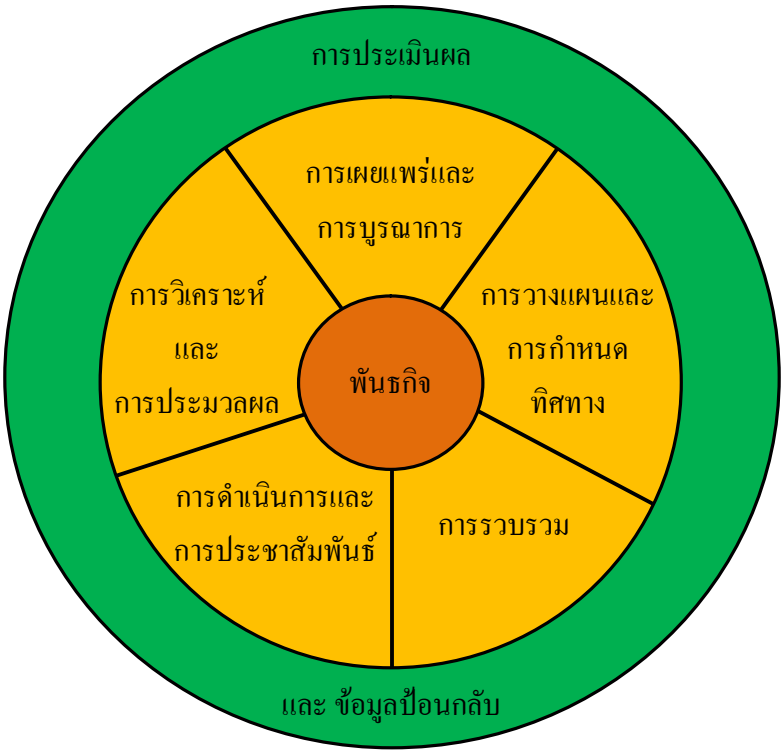
มาตรการที่เหมาะสมต้องถูกนำมาใช้จัดการกับความเครียดด้านจิตวิญญาณ (spiritual) อารมณ์ และทางจิตของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่จากการดำเนินงาน

5. ข้อกำหนดสำหรับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.1 ทั่วไป

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

หมายเหตุ *ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการประเมินสถานการณ์และช่วยสนับสนุนการประสบผลสำเร็จตามพันธกิจ การจัดทำ การบูรณาการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (อธิบายในข้อ 4.2) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสั่งการและการควบคุม*



รูปที่ 2 กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.2 กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

5.2.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสำหรับการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ รวมถึงกิจกรรมดังต่อไปนี้

ก) การวางแผนและการกำหนดทิศทาง

ข) การรวบรวม

ค) การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์

ง) การวิเคราะห์และการประมวลผล

จ) การเผยแพร่และการบูรณาการ

ฉ) การประเมินผลและข้อมูลป้อนกลับ

หมายเหตุ กิจกรรมเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้พร้อมกัน

5.2.2 การวางแผนและการกำหนดทิศทาง

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องได้รับการวางแผนและจัดเตรียมให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการสั่งการและการควบคุม (ดูข้อ 4.2.5)

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ก) การกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจในการปฏิบัติการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ข) เกณฑ์ข้อกำหนดของคำถามหลักเพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

ค) การวางแผนเพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสารพร้อมแนวทางสำหรับวิธีการรวมรวมและผลลัพธ์

ง) การวางแผนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร การนำไปใช้งาน สิทธิ์การเข้าถึง และข้อจำกัด (เช่น การออกแบบฐานข้อมูล รูปแบบข้อมูล และวิธีการสื่อสาร)

จ) การชี้บ่งข้อมูลข่าวสารที่ต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ฉ) การชี้บ่งข้อจำกัดด้านเวลาสำหรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ

ช) การพิจารณาข้อกำหนดของการเผยแพร่และบันทึกข้อตกลง (ทั้งที่เป็นและไม่เป็นทางด้านเทคนิค)

ซ) การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลสำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

ฌ) การวางแผนและการจัดการเพื่อการดำเนินการกับอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร

5.2.3 การรวบรวม

การรวบรวม รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ เช่น การกำหนดทิศทาง การจัดลำดับการทำงาน และการควบคุมแหล่งข้อมูลข่าวสารเฉพาะ

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ก) การระบุแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้

ข) การได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร

ค) การบันทึกและการลงทะเบียนข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ รวมถึงการระบุแหล่งข้อมูลข่าวสารและเวลา

5.2.4 การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์

ระหว่างการดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ต้องถูกแปลงเปลี่ยนไปอยู่ในรูปแบบที่พร้อมใช้งานตามความต้องการของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในทุกระดับ และบุคคลอื่นที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสาร

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ก) การปรับข้อมูลข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปเผยแพร่ได้อย่างมีประสิทธิผล

ข) ประเมินข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น (การจัดอันดับความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแหล่งข้อมูลข่าวสาร) ดังตัวอย่างได้ให้ไว้ในตารางที่ ก.3

ค) การกำจัดข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีประโยชน์ ไม่เกี่ยวข้อง หรือที่ไม่ถูกต้อง

ง) การบ่งชี้ถึงระดับชั้นของการเผยแพร่ (รวมทั้งการจัดระดับชั้น)

จ) การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างได้ให้ไว้ในตารางที่ ก.4

5.2.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล

ในระหว่างการวิเคราะห์และการประมวลผล ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ซึ่งได้มีการดำเนินการแล้วทั้งหมดจะได้รับการบูรณาการ การประเมิน การวิเคราะห์ และการแปลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ ผลลัพธ์ที่ได้ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้บัญชาการเหตุการณ์เป็นอันดับแรก หรือตามที่ได้ร้องขอข้อมูลข่าวสาร

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

ก) การทบทวนข้อมูลข่าวสาร

ข) การจัดลำดับความสำคัญและการจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสาร

ค) การเปรียบเทียบ การประกอบ และการเรียบเรียงข้อมูลข่าวสาร

ง) การชี้บ่งความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยง

จ) การลงความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะได้รับและการพิจารณาถึงแนวโน้ม

ฉ) การจัดทำหัวข้อ ข้อเสนอแนะ รายงาน และผลลัพธ์ของการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารอื่นๆ

5.2.6 การเผยแพร่และการบูรณาการ

ในระหว่างการเผยแพร่และการบูรณาการ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องถูกส่งมอบตามหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสาร และถูกนำไปใช้โดยผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ใช้งานอื่นๆ การเผยแพร่โดยการใช้วิธีการต่างๆ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้

ความหมาย และความวิกฤตของข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ รวมทั้งวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดที่มีอยู่

โดยต้องรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- การเผยแพร่ที่เป็นไปตามข้อกำหนดในการเผยแพร่ที่ระบุไว้ (ทั้งที่เป็นและ/หรือที่ไม่เป็นทางด้านเทคนิค) ซึ่งระเบียบปฏิบัติควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการทั้งหมดต้องสามารถเข้าถึงได้
- การบูรณาการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการให้เข้าไปอยู่ในภาพรวมของการดำเนินการของผู้ใช้

5.2.7 การประเมินผลและข้อมูลป้อนกลับ

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

5.3 เกณฑ์สำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

องค์กรต้องมั่นใจว่าในกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้มีการพิจารณาถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

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

หมายเหตุ ดูคำอธิบายข้อกำหนดนี้ดังภาคผนวก ข

6. ข้อกำหนดสำหรับความร่วมมือและการประสานงาน

6.1 ทั่วไป

เพื่อให้การตอบสนองต่ออุบัติการณ์บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิผลบนพื้นฐานของผลประโยชน์และการสร้างคุณค่าร่วมกัน จึงมีความต้องการให้ต้องจัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ตามความเหมาะสม ความร่วมมือนี้ควรอยู่บนพื้นฐานจากการชี้บ่งความเสี่ยงและผลที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการจำลองสถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร

ตัวอย่าง ความร่วมมือที่จำเป็นระหว่าง

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

6.2 ความร่วมมือ

องค์กรต้อง

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

- ทดสอบ ประเมิน และปรับปรุงแก้ไขข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยองค์กร

6.3 การประสานงาน

6.3.1 ทั่วไป

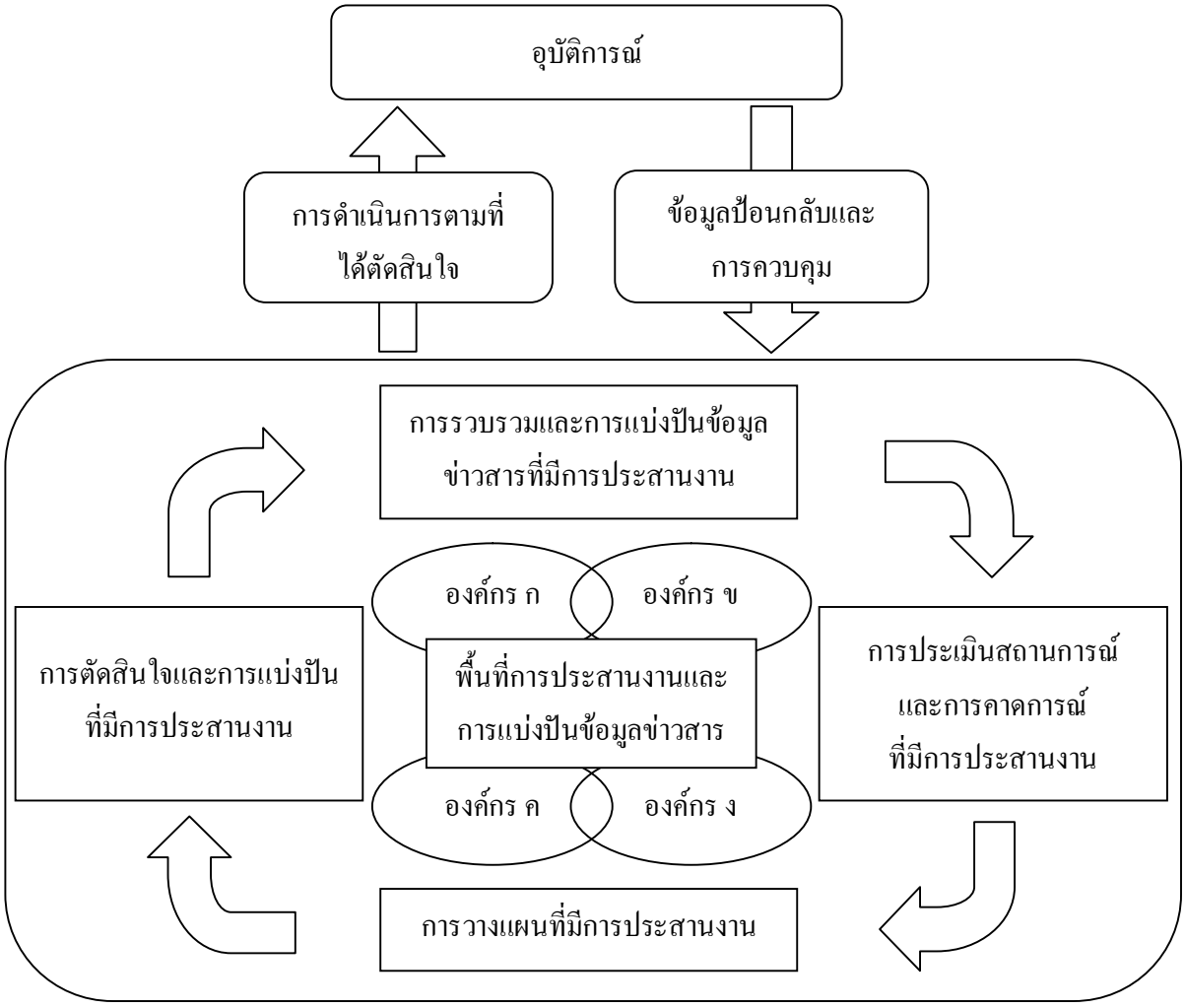
องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการประสานงานกับผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดการประสานงานที่สำคัญและที่จำเป็นให้เป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมต่ออุบัติการณ์ การประสานงานนี้ควรอยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ได้ชี้บ่งไว้ และผลที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อมีการจำลองสถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร การประสานงานควรส่งผลให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติการณ์เป็นไปอย่างมีมนุษยธรรม เป็นกลาง และอย่างเท่าเทียมกัน

องค์กรต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีบทบาทหน้าที่และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

- แบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
- ส่งเสริมกระบวนการในการวางแผนและการตัดสินใจ
- ดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการภาวะฉุกเฉิน
- กระทำกระบวนการนั้นซ้ำเท่าที่จำเป็น

องค์กรต้องแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญตามความเหมาะสม

รูปที่ 3 แสดงถึงกระบวนการการสั่งการและการควบคุมที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการประสานงาน



รูปที่ 3 แผนผังแสดงวงจรของกระบวนการการสั่งการและการควบคุมที่มีระดับการสั่งการหลายระดับเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการประสานงาน

6.3.2 กระบวนการประสานงาน

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการการสั่งการและการควบคุมในกรณีที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ เพื่อให้บรรลุผลของการประสานงานที่ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้กับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กระบวนนี้ต้องให้ความเคารพต่อข้อตกลงด้านความร่วมมือที่มีอยู่

องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องประเมินและมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เพื่อช่วยให้องค์กรอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบกับองค์กรเหล่านั้น

ทุกองค์กรต้องแจ้งให้องค์กรอื่นๆ ทราบถึงการตัดสินใจที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรเหล่านั้น

กระบวนการการสั่งการและการควบคุมกรณีที่มีระดับการสั่งการหลายระดับ ต้องรวมถึง

ก) การประสานงานในพื้นที่เบื้องต้น

ชุดปฏิบัติการตอบโต้ชุดแรกที่เข้าไปในพื้นที่ต้องดำเนินการประสานงานในพื้นที่เบื้องต้นก่อนบนพื้นฐานของความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรที่มีอยู่ การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ในช่วงแรก มีความสำคัญเพื่อการช่วยชีวิต ปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันประชาชนจากการเผชิญหน้ากับอันตรายอื่นเพิ่มเติม หลังจากนั้นการประสานงานในพื้นที่เบื้องต้นนี้ต้องถูกแทนที่โดยการประสานงานที่ได้รับการวางแผนและมีความยั่งยืนซึ่งถูกกำหนดขึ้นจากการสั่งการและการควบคุม

ข) การมีส่วนร่วม

ทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องในการประสานงานต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินการ กลยุทธ์ และแผนงานซึ่งจะมีผลกระทบต่อองค์กรเหล่านั้น ผู้ประสานงานต้องแสดงออกถึงการรักษาความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ที่มีบทบาทหน้าที่อื่นๆ

ค) ความเสมอภาค

การประสานงานต้องมั่นใจว่ามีความเสมอภาคในการปฏิบัติการ และต้องให้ความเคารพต่อความสามารถและความเท่าเทียมกันของโอกาสของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

6.3.3 วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

องค์กรต้องมั่นใจและจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุต่อการประสานงานในทุกระดับของการปฏิบัติการเกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

องค์กรต้องประเมินวัตถุประสงค์ของการประสานงานต่อไปนี้โดยให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และต้องประเมินถึงการนำไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับ

ก) การจัดโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

ข) การชี้บ่งขั้นตอนการดำเนินงานในการตัดสินใจที่ใช้ร่วมกันและมีความโปร่งใส

ค) การดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความตระหนักต่อสถานการณ์

ง) การดำเนินการเกี่ยวกับแผนการไหลของการสื่อสารและแนวทางของการสื่อสาร

จ) การแบ่งหน้าที่การปฏิบัติการ

ฉ) การเตรียมการและการดำเนินการเกี่ยวกับเครือข่ายสนับสนุนด้านโลจิสติกส์

ช) การกำหนดขอบเขตระหว่างองค์กรที่แตกต่างกัน (ด้านภูมิศาสตร์และพื้นที่ของความรับผิดชอบ)

ซ) การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรที่มีความสำคัญ (special resources)

ฌ) การทำงานร่วมกันในเรื่องการสื่อสาร ภูมิศาสตร์ และเครือข่ายการจัดการข้อมูลข่าวสาร

ญ) การชี้บ่งสิ่งจำเป็นที่สำคัญ (critical needs)

ฎ) ความต่อเนื่องของกระบวนการประสานงานโดยคำนึงถึงการหมุนเวียนผู้รับผิดชอบ

6.4 การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานสำหรับความร่วมมือและการประสานงาน และเป็นสิ่งจำเป็นต่อความไว้วางใจระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์จากความร่วมมือระหว่างหลายองค์กรหรือระหว่างประเทศย่อมขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเวลาและมีความถูกต้อง รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผล

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ทันต่อเวลาและมีความถูกต้องมากที่สุดย่อมเป็นผลมาจากการบูรณาการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการให้เป็นหนึ่งเดียวระหว่างหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศ ซึ่งการบูรณาการนี้จะให้ผลที่ดีกว่าความพยายามของเพียงองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

สำหรับข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่จำเป็นต้องแบ่งปัน องค์กรต้องจัดทำวิธีการที่จะช่วยให้การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมกับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและกับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

ก) สภาพแวดล้อมในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

การสร้างสภาพแวดล้อมในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (การกำหนดภาพรวมของการปฏิบัติงานทั่วไป การยกระดับความตระหนักต่อสถานการณ์)

ข) การเป็นหนึ่งเดียวของความพยายาม

บุคลากรของแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมองสถานการณ์จากมุมมองของหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศ รวมทั้งจากมุมมองขององค์กรเอง

ค) การปรับแต่งเพื่อแก้ปัญหาความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

ความแตกต่างในหลักการและขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างองค์กรต่างๆ ที่มีส่วนในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งวิธีการที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ และหน่วยงานระหว่างประเทศเกิดประสิทธิผลคือ การเตรียมความพร้อมโดยเริ่มต้นจากระดับการสั่งการสูงสุดเพื่อการปรับแต่งตามความจำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาความแตกต่างที่มีนัยสำคัญนั้น

ง) กระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร

ความจำเป็นในการพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่อาจมีแบ่งปันกับองค์กรอื่นๆ ในระยะแรกๆ ของกระบวนการในการจัดเตรียม รวมทั้งข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการควรมีการแบ่งปันกันอย่างไร

จ) การดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ความจำเป็นในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการเกี่ยวกับกิจกรรมในการปฏิบัติการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ขององค์กรที่ให้ความร่วมมือ

ฉ) ภาษาหรือสัญลักษณ์

ความจำเป็นในการกำหนดภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ร่วมกัน

6.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

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

หมายเหตุ โดยทั่วไปในสถานการณ์เหล่านี้จะใช้เป็นระดับของการฝึกอบรมขั้นต่ำ

ภาคผนวก ก

(เพื่อเป็นข้อมูล)

ตัวอย่าง

ก.1 โครงสร้างการสั่งการและการควบคุม

ข้อกำหนดสำหรับโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมได้ระบุไว้ใน ข้อ 4.2.3

ตารางที่ ก.1 ตัวอย่างวิธีการแบ่งโครงสร้างการสั่งการและการควบคุมไปยังระดับต่างๆ

การสั่งการ	ระดับการสั่งการ	คำอธิบาย	การสนับสนุน
กลยุทธ์	การตัดสินใจ	ระดับรัฐ และระดับรัฐบาลของประเทศ/สหพันธรัฐ ซึ่งดำเนินการให้เหมาะสมต่ออุบัติการณ์ เกี่ยวกับการเฝ้าติดตาม การสนับสนุน หรือการเข้าปฏิบัติการแทน	การจัดการที่เกี่ยวข้อง (เช่น การขนส่ง การจัดการของเสีย หน่วยงานด้านการศึกษา การบริการทางสังคม การบริการสนับสนุนด้านการเงิน)
	การสั่งการตามกลยุทธ์ของการปฏิบัติการ นโยบาย และวัตถุประสงค์	ผู้นำสูงสุดตามขอบเขตอำนาจทางกฎหมาย เช่น ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบโต้ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการปฏิบัติการ	
ยุทธวิธี	การสั่งการ การควบคุม การประสานงาน และความร่วมมือต่ออุบัติการณ์	ระดับการสั่งการต่ออุบัติการณ์ขององค์กรแต่ละแห่งที่ร่วมปฏิบัติการ	
	ระดับควบคุมการปฏิบัติการ	การควบคุมและการสนับสนุนการปฏิบัติการระดับภาคพื้น (ลูกทีม ส่วน/ฝ่าย และหน่วยสนับสนุนที่อยู่ในระดับเดียวกัน)	
หมายเหตุ 1	*วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์และของยุทธวิธี คือการทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที มีความครอบคลุมและเกิดประสิทธิผล โดยคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นทั้งหมดภายใต้สภาวะวิกฤตของการปฏิบัติการต่ออุบัติการณ์ ดังตัวอย่างที่ให้ไว้ในตารางที่ ก.1*		
หมายเหตุ 2	*วัตถุประสงค์ของการจัดการที่เกี่ยวข้องในระดับกลยุทธ์ คือการนำหน่วยงานและสถาบันด้านการจัดการที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตอบสนองต่ออุบัติการณ์โดยตรงเข้ามา "ส่วนหนึ่งของโครงสร้างการสั่งการและการควบคุม" เพื่อทำให้สามารถช่วยสนับสนุนให้สามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วเท่าที่จะทำได้*		

ก.2 ระดับของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

ข้อกำหนดสำหรับระดับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ได้ระบุไว้ใน ข้อ 4.2.4

ตารางที่ ก.2 ตัวอย่างวิธีการจัดหมวดหมู่ระดับอุบัติการณ์ตามการใช้ทรัพยากร

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

ก.3 การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์

ข้อกำหนดสำหรับการดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ได้ระบุไว้ใน ข้อ 5.2.4

อันดับต่างๆ ที่แสดงเป็นตัวอย่างในตารางที่ ก.3 และตารางที่ ก.4 ไม่ได้แสดงถึงระดับความก้าวหน้า (progressive degrees) ของความถูกต้อง แต่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยในการจัดระเบียบเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งตัวอักษรและตัวเลขต่างเป็นอิสระต่อกันและกัน และให้ผลการประเมินโดยรวมของข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างเช่น แหล่งข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นที่รู้กันว่าไม่น่าเชื่อถือ (จ) อาจให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องซึ่งได้รับการยืนยันโดยแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ดังนั้นจึงได้รับการจัดอันดับเป็น จ1 นอกจากนี้ รายงานที่ถูกประเมินเป็นอันดับ ฉ6 อาจจะมีความถูกต้องทั้งหมดและไม่ควรถูกปฏิเสธอย่างไม่มีกฎเกณฑ์

ตารางที่ ก.3 ตัวอย่างวิธีการจัดอันดับความเชื่อถือได้ของแหล่งข้อมูลข่าวสาร

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

ตารางที่ ก.4 ตัวอย่างวิธีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร

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

ภาคผนวก ข

(เพื่อนำไปปฏิบัติ)

เกณฑ์สำหรับกระบวนการในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

ข.1 ทั่วไป

ภาคผนวกนี้ให้คำอธิบายและข้อกำหนดเพิ่มเติมจากที่ได้ระบุไว้ในข้อที่ 5.3

ข.2 คุณภาพ

คุณภาพของผลลัพธ์ถือเป็นสิ่งที่สำคัญสูงสุดต่อผลสำเร็จในการดำเนินการตอบสนอง และผลสำเร็จของผู้บัญชาการเหตุการณ์ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้บรรลุต่อมาตรฐานของคุณภาพในระดับที่สูงที่สุด ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

ก) การคาดการณ์ (anticipatory)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการช่วยคาดการณ์ถึงสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บัญชาการเหตุการณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนด้านการปฏิบัติการและการตัดสินใจ สิ่งที่จำเป็นสำหรับการคาดการณ์นี้ยังรวมถึงการต้องการเจ้าหน้าที่ (staff) เพื่อการชี้บ่งและมีความเข้าใจอย่างเต็มที่ถึงวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจของการสั่งการทั้งในขณะนั้นและที่จะมีแนวโน้มต่อไป รวมทั้งประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติการ

ข) การทันเวลา (timely)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความพร้อมใช้เมื่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องการ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ทันต่อเหตุการณ์จะช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ต่างๆ ณ พื้นที่การปฏิบัติการได้ อันจะทำให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถปฏิบัติการได้ทันเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น

ค) ความถูกต้อง (accurate)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีความถูกต้อง จะนำไปสู่การได้รับทราบข้อเท็จจริง และรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งช่วยในการประเมินสถานการณ์โดยการวินิจฉัยอย่างสมเหตุสมผลบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารทั้งหมดที่มีอยู่ ความถูกต้องในผลลัพธ์ของข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการอาจจะทำได้ดียิ่งขึ้นโดยการเน้นย้ำและให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรายงานจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือที่สุด แหล่งข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือควรได้รับการประเมินโดยผ่านกระบวนการข้อมูลป้อนกลับ

ง) สามารถใช้งานได้ (usable)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ได้รับการปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้บัญชาการเหตุการณ์และได้รับการจัดเตรียมไว้ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจได้ทันที ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วต่อเหตุการณ์ที่รับผิดชอบอยู่ ในการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่เป็นประโยชน์ จึงต้องการผู้จัดทำ (producer) ที่มีความเข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ ภายใต้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการนำข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปใช้

จ) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (complete)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการสามารถตอบคำถามของผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้อย่างเต็มที่เท่าที่เป็นไปได้ และยังบอกผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้อีกว่ายังมีข้อมูลข่าวสารอะไรที่ยังไม่ทราบ

ฉ) ความสัมพันธ์ (relevant)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับการวางแผนและการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการอยู่ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการนี้ยังช่วยให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์นั้นๆ โดยไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ต่อข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการอันมาจากรายละเอียดปลีกย่อยหรือไม่มีความสำคัญต่อพันธกิจในขณะนั้น

หมายเหตุ ผู้บัญชาการเหตุการณ์สื่อสารวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ไปสู่เจ้าหน้าที่ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ ข้อกำหนดต่างๆ ได้รับการปรับให้ทันสมัยและมีการกลั่นกรองตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ช) ความเป็นธรรม (objective)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการไม่มีความโอนเอียง (unbiased) ไม่บิดเบือน (undistorted) และสร้างความอิสระต่อการตัดสิน

ซ) พร้อมใช้งาน (available)

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีความพร้อมใช้งานเพื่อให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์สามารถเข้าถึงได้ ความพร้อมใช้งานเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ไม่เพียงแต่การทันต่อเวลาและการนำมาใช้งานได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเหมาะสมในการจัดแบ่งระดับของความปลอดภัย การนำมาใช้ปฏิบัติงานร่วมกัน และการเชื่อมต่อระหว่างกันอีกด้วย

หมายเหตุ *ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการได้รับการจัดเก็บไว้ในระดับที่ต่ำที่สุดของการจัดแบ่งประเภท โดยที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการออกคำเตือนไว้น้อยที่สุด ในขณะที่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด*

ข.3 มุมมอง

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องทำให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการมีความสำคัญต่อการรับรู้ถึงความท้าทายในการกำหนดวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องและสามารถบรรลุได้อย่างชัดเจน การพิจารณา การวางแผน และการดำเนินการเพื่อช่วยให้การดำเนินการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ประสบผลสำเร็จ

ข.4 ความพร้อมเพรียงกัน

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องทำให้มีความพร้อมเพรียงกันกับกิจกรรมและแผนงานต่างๆ ของการตอบสนองเพื่อเตรียมคำตอบต่อข้อกำหนดได้อย่างทันท่วงทีที่มีผลต่อการตัดสินใจที่ต้องได้รับการสนับสนุน การวางแผนและการกำหนดทิศทางด้านการปฏิบัติการ การรวบรวม การดำเนินการและการประชาสัมพันธ์ การวิเคราะห์และการประมวลผล รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต้องให้แล้วเสร็จและยังมีเวลาเพียงพอที่จะนำไปบูรณาการกับผลการดำเนินการตัดสินใจและการดำเนินการ

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

ข.5 ความซื่อสัตย์

ความซื่อสัตย์ต้องการความยึดมั่นต่อข้อเท็จจริงและความเป็นจริงในแนวทางที่ข้อเท็จจริงต่างๆ เหล่านั้นได้ถูกนำไปสื่อความหมายและนำเสนอ ซึ่งวิธีการ การประมวลผล และการใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องไม่นำไปใช้ในลักษณะที่เป็นการบังคับควบคุมหรือการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามผลลัพธ์ที่ต้องการ สถานะภาพของหน่วยงาน ความคิดอคติต่อสถานการณ์ หรือวัตถุประสงค์ การปฏิบัติการ หรือวิธีการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

ข.6 การประสานงานและความร่วมมือ

การประสานงานและความร่วมมือนำไปสู่ผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อการบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านพันธกิจที่ต้องการ ดังนั้นความเป็นเอกภาพของความพยายาม (unity of effort) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประมวลผลข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่มีประสิทธิผล การลดการทำซ้ำที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนในการรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ

ข.7 การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของความพยายามในการรวบรวมและการวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญต่อการวางแผน ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญจะให้กลไกสำหรับการระบุถึงข้อกำหนดต่างๆ และการบริหารความเสี่ยงได้อย่างเกิดประสิทธิผลโดยการระบุงาน (tasks) ที่สำคัญที่สุด และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ต่องานต่างๆ เหล่านั้น

ผู้ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ (เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์หรือผู้ตัดสินใจ) ควรใช้ความพยายามในการผลักดันการจัดลำดับความสำคัญโดยการระบุถึงข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการที่ต้องการ และความสำคัญของความต้องการเหล่านั้นที่มีความเกี่ยวข้องกัน

ข.8 การพยากรณ์

ข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการยังช่วยในการพยากรณ์ถึงวิวัฒนาการที่อาจเป็นไปได้ หากองค์ประกอบของข้อมูลข่าวสารที่ใช้เป็นพื้นฐานในการพยากรณ์มีไม่เพียงพอหรือไม่แน่นอน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมั่นใจว่าผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้ตระหนักถึงจุดอ่อนนี้

ข.9 ความรวดเร็ว

โครงสร้าง วิธีการ ฐานข้อมูล ผลิตภัณฑ์ และบุคลากรต่างๆ สำหรับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการต้องมีความรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ความต้องการ การจัดลำดับความสำคัญ และโอกาสต่างๆ ที่มีความเปลี่ยนแปลง

สิ่งสำคัญเพื่อให้บรรลุผลต่อความรวดเร็ว คือ การเตรียมความพร้อมและการจัดองค์กรไว้ล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งหมด การคงไว้ซึ่งความสามารถในการตอบสนองภายใต้สถานการณ์เหล่านั้นย่อมต้องการความตระหนักและการมองการณ์ไกลเป็นอย่างมาก

ข.10 การร่วมมือ

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

ข.11 การหล่อหลอม

การหล่อหลอมเป็นกระบวนการของการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในแหล่งต่างๆ ทั้งหมดและวิธีการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินสถานการณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้