

บทบาทและการมีส่วนร่วมของกิจการเอกชนในการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย ของไทย 2554 : การบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ และการ ดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

คำนำ

บทเรียนในเหตุการณ์อุทกภัยครั้งรุนแรงในประเทศไทยปี 2554 ทำให้ทราบถึงโอกาสเรียนรู้วิธีการจัดการอย่างบูรณาการขององค์กรและกลุ่มธุรกิจชั้นนำ โดยการนำข้อบกพร่องของการดำเนินงานมาจัดการเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ดังนั้นการแสดงออกของภาคเอกชนและประชาชนจึงกลายเป็นส่วนกลไกสำคัญของการขับเคลื่อนสู่แนวทางการแก้ปัญหา แม้ว่าบทบาทปัจจุบันของธุรกิจจะอิงอยู่กับหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ที่รู้จักกันดี แต่เหตุการณ์ในครั้งนี้บอกให้ทราบว่า CSR คงไม่เพียงพอต่อการตอบโจทย์ปัญหาที่ใหญ่หลวงนี้ได้อย่างครบถ้วน เนื่องจากองค์กรธุรกิจเองก็ถูกคาดหวังจากทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กรตลอดจนสังคมในการช่วยเหลือ บรรเทาและหลีกเลี่ยงการสูญเสีย โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งมีระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว ทั้งโครงสร้างการจัดการภาวะวิกฤติทั้งในการจัดการให้เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีมาตรการจัดการที่สำคัญ เช่น การกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของกิจกรรมต่างๆ การปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัย การวางแผน ควบคุมการใช้ทรัพยากร การปรับแผนทางธุรกิจเพื่อกระจายความเสี่ยง รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้ของสาธารณชนผ่านการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นกรณีศึกษาที่มีความน่าสนใจในการที่จะนำแนวคิดบางประการมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤติในทุกรูปแบบ

ถึงแม้ว่าอุทกภัยในครั้งนี้จะนำความสูญเสียมาให้เป็นจำนวนมากมายนับตามมหาศาลก็ตาม แต่ในท่ามกลางสถานการณ์ที่เลวร้ายนั้นก็ยังมีความหวังที่ดีและน่าศึกษาเรียนรู้อีกมาก ทั้งการพึ่งพาอาศัยกันช่วยเหลือกัน การร่วมมือร่วมใจ กันฝ่าฟันไปอย่างมีสติเพื่อหาทางบรรเทาความเสียหาย และป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไปข้างหน้าทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และธุรกิจ

การศึกษานี้ได้รวบรวมและวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ของทั้ง 4 องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน), บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งรูปแบบการจัดการขององค์กรเหล่านี้ออกเป็น 2 ระดับคือ ระดับการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ หมายถึงการจัดการในองค์กรภายในสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและระดับการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) หมายถึงรูปแบบการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยแก่สังคมในช่วงภาวะวิกฤติ

บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน)

การบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ

จากสถานการณ์น้ำท่วมที่กระจายพื้นที่ไปยังหลายแห่งในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะบริเวณ ถนนวิภาวดีรังสิต ซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) และบริษัทในเครือ ปตท. ทั้งหมดนั้น ทำให้บริษัท ปตท.จำเป็นต้องมีแผนการบริหารจัดการที่ต้องรับกับภาวะวิกฤติ โดยบริษัท ปตท. ได้ประกาศกับพนักงานทุกส่วนถึงการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ไว้ 5 ระดับ คือ

1. **Green Alert** คือมีการเตรียมความพร้อม แต่ยังทำงานได้ปกติ
2. **Yellow Alert** คือประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด คาดการณ์อาจมีแนวโน้มน้ำท่วม สำนักงาน
3. **Orange Alert** น้ำท่วมสำนักงานแต่ยังสัญจรได้
4. **Red Alert** คือน้ำท่วมเข้าเต็มพื้นที่ และย้ายเฉพาะพนักงานบางส่วนเฉพาะใน Super Critical personnel ไปยังสำนักงานในจังหวัดระยอง ส่วนที่เหลือสามารถทำงานผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจากที่บ้านได้
5. **Blue Alert** คือการฟื้นฟูหลังน้ำลดทาง ปตท.จะสื่อสารข้อมูลกับพนักงานต่อเนื่องผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต

สำหรับมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย ได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วน โดยการช่วยเหลือค่าที่พักให้แก่พนักงานส่วนที่ต้องย้ายออกจากที่พักอาศัยของตนเอง ทางบริษัทได้มอบ เงินค่าใช้จ่ายเป็นค่าเช่าที่พักไม่เกิน 2,500 บาทต่อวัน ระยะที่ 2 ระยะฟื้นฟู โดยทางบริษัทจะมีการ ประเมินความเสียหายของบ้านพักที่อยู่อาศัยของพนักงาน ซึ่งจะจ่ายชดเชยให้ตามจริง รายละเอียดไม่เกิน 100,000บาท และเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2554 บริษัทได้ประกาศสถานการณ์อยู่ที่ระดับ 4 จึงให้ พนักงานเกือบทั้งหมดย้ายสำนักงาน ไปยังสำนักงานพระชนอง และพนักงานบางส่วนให้ทำงานผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีการเซิร์ฟเวอร์ไว้ก่อนหน้าในการเชื่อมโยงกับศูนย์กลางภายในหรือที่เรียกว่า intranet

ส่วนบริษัทในเครือ ปตท.อีก 3 บริษัท มีสำนักงานเครือข่ายอยู่จังหวัดระยองและชลบุรี เช่น บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ได้ย้ายสำนักงานไปยังอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ย้ายสำนักงานไปยังโรงกลั่นระยอง และบริษัท ปตท.โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) หรือ PTTGC ย้ายสำนักงานไประยองเช่นกัน

นอกจากนี้ บริษัทปตท.ยังได้ร่วมกับกลุ่มปิโตรเคมี จัดจุดเฉพาะกิจ โดยส่งทีมกู้ภัยกว่า 50 คน มีภารกิจหลักคือ ลงพื้นที่ช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัยในเครือ ปตท. ภายใต้ชื่อ PTT Group Seal หรือกลุ่มแมวน้ำ โดยการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ทีม รับภารกิจและลงพื้นที่โดยทันที โดยมีการนำสิ่งของ จำเป็น เช่น เรือ อาหาร น้ำดื่ม ไปช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุทกภัย และอพยพพนักงานออกจากพื้นที่ น้ำท่วม และกลุ่มแมวน้ำยังได้มีการลงพื้นที่แจกอาหารวันละ 600 ชุดพร้อมด้วยน้ำดื่มให้ประชาชนทั่วไปที่ประสบอุทกภัยในพื้นที่กม.อีกด้วย

ด้านการจัดการคลังน้ำมันและสถานีให้บริการน้ำมัน บริษัท ปตท.มีการเผื่อระวางคลังน้ำมันอย่าง ใกล้เคียง ในระหว่างนี้ได้มีการบรรจุน้ำมันไว้เต็มกำลังทุกคลังทั่วประเทศ พร้อมทั้งเติมน้ำมันเข้าคลังอย่าง

ต่อเนื่อง และยังมีแผนสำรองคลังน้ำมันที่สระบุรีและพระนครศรีอยุธยา เพื่อไว้รองรับในกรณีที่ไม่สามารถกระจายน้ำมันไม่ได้ แม้ว่าอาจจะได้มีการหยุดให้บริการบางสถานีเนื่องจากสถานการณ์อุทกภัย ยกเว้นบางเส้นทางที่มีน้ำท่วมอาจทำให้มีปัญหาด้านการขนส่ง การเคลื่อนย้ายน้ำมันหรือเชื้อเพลิง จึงต้องมีการใช้คนเพิ่มขึ้นเพื่อให้รวดเร็วขึ้น ในด้านวิธีการขนส่งนั้นอาจมีการขนส่งทางเรือ ใส่แทงค์ลอยน้ำ หรือมีเรือลากจูง เป็นต้น ทั้งนี้ระบบการขนส่งของปตท.ยังให้ความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ไม่ให้น้ำมันรั่วไหลแน่นอน พร้อมกับหลีกเลี่ยงเส้นทางที่น้ำท่วม แต่ก็อาจจะมีผลกระทบเกิดขึ้นบ้าง จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าบ้างเล็กน้อย

ส่วนด้านก๊าซธรรมชาติหรือ NGV นั้นทาง ปตท.ก็มีการเฝ้าระวังเป็นพิเศษเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในพื้นที่ประสบอุทกภัย ในขณะนี้ ปตท.ยังมีก๊าซในปริมาณที่สามารถรองรับกับความต้องการได้ แต่อาจมีข้อจำกัดเกิดขึ้นบ้าง เนื่องจากสถานีแม่ในกทม.และปริมณฑลต้องปิดไปบางแห่งเพราะได้เกิดน้ำท่วมสูง ซึ่ง ปตท.ได้แก้ปัญหาโดยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปเติมก๊าซ NGV ได้ที่จุดบริการตามแนวท่อฝังก๊าซ และยังได้มีการตั้งทีมเพื่อประสานงานกับกลุ่มรถแท็กซี่ เพื่อแจ้งจุดจำหน่ายก๊าซที่พร้อมให้บริการได้ตลอดทุกวัน และได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการฉุกเฉิน (EMC) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการในช่วงภาวะวิกฤตไม่ให้เกิดการขาดแคลนพลังงาน ซึ่งหน่วยงาน EMC มีการติดตามและรายงานสถานการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถจัดหาก๊าซธรรมชาติสำหรับผลิตกระแสไฟฟ้าในภาคอุตสาหกรรม รวมถึงก๊าซหุงต้มและน้ำมันให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทั้งการปรับแผนการสำรองน้ำมันและการขนส่งให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนเตรียมพร้อมในการจัดการสถานีพลังงานทั่วประเทศเพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดเวลา

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

ในปี 2554 ปตท.ได้จัดสรรงบประมาณจำนวนหนึ่งโดยการประเมินจากสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่ผ่านมา และริเริ่มโครงการกลุ่ม ปตท.รวมพลังไทย ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยขึ้นมา โดยมีคณะทำงานเป็นพนักงานในกลุ่ม ปตท.ทั้งหมด ดำเนินโครงการออกเป็น 3 ระยะและใช้งบประมาณในการจัดการกว่า 700 ล้านบาท

ระยะที่ 1 เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนด้วยการสนับสนุนเงินบริจาคและถุงยังชีพ

ระยะที่ 2 มีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย แบ่งเป็น อาหารกล่อง น้ำดื่ม ถูบบริจาค ถูบยังชีพ กังก๊าซหุงต้มขนาด 7 กิโลกรัม ทั้งในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลโดยมีผู้มาขอรับบริการกว่าวันละ 2,000 คนใน กทม.และวันละกว่า 30,000 คนในจังหวัดอื่นๆ นอกจากนี้ยังได้มอบน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และน้ำมันหล่อลื่นแจกจ่ายให้แก่ผู้ประสบภัยและหน่วยบรรเทาสาธารณภัยอีกกว่า 480,000 ลิตร บริจาคเม็ดพลาสติกเพื่อสร้างสุขาและเรือกว่า 15 ตัน รวมทั้งมอบเครื่องกรองน้ำอีก 650 เครื่องในชุมชนต่างๆ เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำสะอาด

ระยะที่ 3 เป็นระยะในการฟื้นฟูที่จะเริ่มดำเนินการในเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม นี้ โดยมีโครงการตามแผน 11 โครงการได้แก่ 1) โครงการ Engine Tune Up บริการตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์และเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องฟรี 2) โครงการจำหน่ายน้ำมันหล่อลื่นราคาพิเศษ (ลด 50%) 3) โครงการตรวจสอบความปลอดภัยถังก๊าซหุงต้ม และเปลี่ยนก๊าซหุงต้มฟรี 4) แจกถังก๊าซหุงต้มและอุปกรณ์ 1 พัน

ชุด 5) โครงการสนับสนุนการซ่อมถนน 6) โครงการตรวจสอบความปลอดภัยระบบไฟฟ้า ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยจะร่วมมือกับนักเรียนอาชีวะเข้าไปช่วยตรวจสอบ 7) โครงการ EM Ball ปรับสภาพน้ำเสีย 8) โครงการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ 9) โครงการน้ำสะอาดสำหรับผู้บริโภค โดยนำเข้าเครื่องดังกล่าวจากสวีเดนจำนวน 5 พันชุด ขณะนี้มอบให้กระทรวงพลังงานไปแล้ว 3 พันชุด 10) โครงการเติมน้ำมันปั่นน้ำใจ 84 ล้านบาท โดยทุก 1 ลิตรที่ผู้บริโภคเติมน้ำมัน ปตท.จะสมทบ 20 สตางค์ เพื่อถวายในหลวงสำหรับโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม และ 11) โครงการส่งเสริมความรู้ด้านอาชีพ

นอกจากนี้แล้ว ศูนย์อำนวยการฉุกเฉิน (EMC) ของ ปตท.ยังส่งพนักงานอาสาสมัครเข้าไปทำการสูบน้ำและทำความสะอาดพื้นที่ที่น้ำเริ่มลดระดับ โดยเริ่มต้นที่จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครสวรรค์และจะทยอยดำเนินการในจังหวัดอยุธยา อ่างทอง สระบุรีและลพบุรี ตลอดจนหน่วย SEAL หรือทีมแม่น้ำของ ปตท.ยังได้เข้าไปให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยอีกกว่า 1,000 คน โดยใช้อุปกรณ์ในการกู้ภัยได้แก่ เรือ 5 ลำ รถสิบล้อ 6 คัน และรถกู้ภัย 4 คัน

สำหรับช่องทางในติดต่อและส่งข้อมูลให้แก่พนักงานและบุคคลทั่วไป หลักๆคือทาง Call Center 1365 และเว็บไซต์ www.pttplc.com นอกจากนี้แนวคิดการประชาสัมพันธ์องค์กรของ ปตท. ยังได้สะท้อนออกมาในภาพยนตร์โฆษณาชุด “เราเชื่อเหมือนกับทุกคนว่า พรุ่งนี้จะมีชีวิตและความหวัง” ซึ่งพยายามที่จะสื่อความในเชิงสร้างสรรค์จากภาพของคนทั่วไปในการใช้ชีวิตอยู่กับน้ำและความมีน้ำใจของคนในสังคม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในประชาชนผู้ประสบภัยด้วย

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

การบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ

ในปี 2553 เมื่อครั้งเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบรุนแรงหลายบริษัทต้องหยุดดำเนินการชั่วคราว รวมถึงธุรกิจของเครือซีเมนต์ไทยที่ตกอยู่ในภาวะที่ยากลำบากในการตัดสินใจเช่นกัน เมื่อผ่านพ้นวิกฤตช่วงนั้นมา ผู้บริหารของเครือซีเมนต์ไทยจึงได้จัดตั้งหน่วยงานพิเศษภายในองค์กรขึ้นมาเพื่อดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแม้ในยามไม่ปกติ

Business Continuity Management (BCM) คือ หน่วยงานที่ดูแลการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยเหตุการณ์มหาอุทกภัยปี 2554 นี้ทีม BCM นี้มีบทบาทอย่างมากในการเฝ้าติดตามสถานการณ์น้ำจากภาคเหนือมาโดยตลอดและได้ประเมินว่ามีความเสี่ยงของเหตุการณ์อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งต้นเดือนตุลาคม 2554 จึงได้เริ่มรวมพลังกับหลายหน่วยงานในเพื่อเตรียมรับมืออย่างแข็งแกร่งภารกิจสำคัญอย่างแรก คือ ประเมิน ติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ และจัดตั้งห้องประชุมเพื่อรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือ War Room ขึ้นที่สำนักงานใหญ่บางซื่อ

การเตรียมพร้อม (Preparedness) เป็นการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรในการเผชิญกับภาวะการวิกฤติ เป้าหมายสำคัญคือ "ความปลอดภัย" และ "การดูแลช่วยเหลือพนักงาน" ปฏิบัติการในช่วงแรกคือการจัดการด้านความปลอดภัยก่อนที่จะเกิดภาวะฉุกเฉิน เริ่มจากการป้องกันจุดเสี่ยง เช่น ที่ตั้งของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่สำนักงานใหญ่บางซื่อ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ค่อนข้างต่ำ

และการย้ายหน่วยงานสนับสนุนธุรกิจพร้อมระบบไอที เช่น บริการลูกค้า บัญชี จัดซื้อ ไปอยู่ในที่ปลอดภัย ในต่างจังหวัด แต่ยังมีส่วนอื่นๆ ที่อาจดำเนินการไม่ทันและไม่ครอบคลุม

การรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) สถานการณ์น้ำได้เริ่มขยายวงเข้ามาใน กรุงเทพฯ จึงได้ประกาศปิดสำนักงานใหญ่บางซื่อชั่วคราวเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2554 โดยให้พนักงานทำงาน จากที่บ้านได้และได้เริ่มจัดตั้งศูนย์ประสานงานการช่วยเหลือพนักงาน หรือ "ศปพ"

เครือข่ายคนไทยเป็นองค์กรใหญ่ มีพนักงานกว่า 35,000 คน ในจำนวนนี้มีอยู่กว่า 5,000 คน ที่ อยู่ในพื้นที่เสี่ยงบริษัทฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการให้ความช่วยเหลือเพื่อนพนักงานเพราะเชื่อมั่นว่า หากบริษัทฯ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐไปได้มาก

ศปพ เป็นชื่อที่เรียกขานโดยพนักงาน มีพนักงานจิตอาสาวันละประมาณ 100 คนผลัดเปลี่ยนกัน มาช่วยงานโดยตลอดในแต่ละวัน โดยมีทีม BCM เป็นทีมงานสนับสนุนข้อมูลเพื่อประเมินสถานการณ์การเดินทางของมวลน้ำแบบวันต่อวันและส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ทาง SMS และ E-mail เพื่อแจ้งเตือน พนักงานที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงล่วงหน้าเพื่อให้พนักงานได้เตรียมพร้อม

ภายใน ศปพ จะมีการแบ่งงานออกเป็นสถานีต่างๆ หลายสถานี ปฏิบัติการเปิด ศปพ.เริ่มต้นขึ้น เมื่อเวลา 10.39 น. วันที่ 20 ตุลาคมที่ผ่านมาหลังจากเอสซีจีและทีม BCM ที่มีภารกิจคอยบริหารจัดการ ธุรกิจให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องได้ในทุกสภาวะ ได้วิเคราะห์สถานการณ์น้ำท่วมกรุงเทพฯ ครั้งนี้ว่ามีความ รุนแรงมาก จึงนำมาสู่การจัดตั้งศูนย์ประสานงานการช่วยเหลือพนักงานฯ เป็นครั้งแรก นับจากก่อตั้ง บริษัทมา 98 ปีมีการแบ่งการทำงานออกเป็น 10 สถานีย่อย เริ่มจาก 1) Call Center 2) จัดหาทราย 3) จัดหาที่พักชั่วคราว 4) Rescue (ทีมช่วยเหลือ) 5) การขนส่ง 6) อาสาสมัคร (เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง) 7) อาหาร 8) จัดหาที่จอดรถ 9) จัดหา ทำหน้าจัดเตรียมอุปกรณ์ ถุงยังชีพ 10) สื่อสาร และ 11) คือหน่วย พยาบาล โดยมี Head of Customer Support สำนักงานการบุคคลกลาง เอสซีจี รับหน้าที่เป็นหัวหน้า ศูนย์

เฉพาะการทำงานของส่วนทีม Rescue ในแต่ละวันจะมีรถคาราวานช่วยเหลือพนักงานที่ประสบ ภัยทั้งหมด 12 ทีม รถกระบะโฟร์วีล 12 คัน กระจายไปตามจุดที่ได้รับแจ้ง โดยใช้ ทีมงานจากตัวแทนของ 5 กลุ่มธุรกิจ เอสซีจี ประกอบด้วยเอสซีจีเปเปอร์ เอสซีจีเคมีคอล เอสซีจีซีเมนต์ เอสซีจี ผลิตภัณฑ์ ก่อสร้าง และเอสซีจีจัดจำหน่าย ทำงานเป็นผลัด ผลัดละ 3 วัน สลับหมุนเวียนกันไป

ขณะเดียวกันบริษัทยังให้ความช่วยเหลือเรื่องการซ่อมแซมบ้านซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1.เงินที่ ให้กู้โดยไม่มีดอกเบี้ยสำหรับภาวะน้ำท่วม ให้พนักงานที่ต้องการป้องกันน้ำท่วมในระยะนี้ เป็นเงิน 20,000 บาท ผ่อนใช้คืน 24 เดือน 2.เงินซ่อมแซมบ้านให้วงเงินกู้ 50,000 บาท ผ่อนใช้คืน 24 เดือน ภายหลังจาก ผ่อนเงินก้อนแรกเสร็จ

นอกจากนี้ความช่วยเหลือหลัก ที่ ศปพ ดำเนินการให้คือ การอพยพผู้ถูกน้ำล้อมทึบภัยโดย พนักงานจิตอาสา ซึ่งจัดทีมขึ้นรถโฟร์วีล นำเรือและข้าวของ ออกไปช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว โดยจะมีทีม ช่วยจัดเตรียมอุปกรณ์และศึกษาเส้นทางให้ก่อน มีการวิเคราะห์เส้นทางจากแผนที่ภาพถ่ายดาวเทียม เพื่อกำหนดแผนการเข้าไปช่วยเหลือได้ถูกพิกัดและปลอดภัย ที่ผ่านมามีทีมกู้ภัยเครือข่ายคนไทย ได้ช่วย อพยพพนักงานและครอบครัวแล้วกว่า 700 คน และผู้ประสบภัยกว่า 1,200 คน

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

ไม่เพียงแต่จะต้องประกอบกิจการให้ก้าวพ้นวิกฤตไปได้แล้ว เครือซีเมนต์ไทยยังต้องทำหน้าที่พลเมืองที่ดีของสังคมเพื่อนำพาสังคมให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้ไปด้วย สืบเนื่องจากทีมงานอาสาของเครือซีเมนต์ไทยที่มีเป้าหมายในการกุศลชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานนั้น การกิจดังกล่าวไม่ได้จำกัดเฉพาะสิทธิความเป็นพนักงานเท่านั้น แต่ยังเอื้อเพื่อไปยังสังคมภายนอกองค์กรด้วย เช่นหนึ่งในตัวอย่างของนายปิยะวัฒน์ ดีประเสริฐ ทีมกู้ภัยจิตอาสา ได้เล่าว่าในวันแรกที่มาร่วมงานกับทีมกู้ภัย ได้รับมอบหมายให้ไปช่วยพนักงานที่พุดมณฑล สาย 2 ระหว่างที่กำลังค้นหาบ้านเป้าหมายอยู่นั้น ได้พบบ้านหลังหนึ่งมีเด็ก 4-5 คน และสุนัขพันธุ์บางแก้ว 4 ตัว อาศัยอยู่กับคุณตา อายุ 90 ปี ซึ่งป่วยเป็นอัมพาต จึงได้เอาเรือไปรับมาด้วย แม้จะเป็นเพียงตัวอย่างเล็กๆ แต่ก็สะท้อนตัวอย่างคุณค่า CSR ขององค์กรที่ขับเคลื่อนโดยพนักงานได้อย่างน่าประทับใจ

ในวิกฤตครั้งนี้เครือซีเมนต์ไทยไม่ได้มองคุณค่าการช่วยเหลือสังคมเพียงเม็ดเงินบริจาคและการให้ถุงยังชีพเท่านั้น จะเห็นได้ว่าเครือซีเมนต์ไทยได้พยายามที่จะนำปัญหาที่เกิดขึ้นจากวิกฤตมาเป็นโจทย์ในการทำงาน CSR ตามศักยภาพที่องค์กรมี ที่เห็นได้ชัดเจนคือการคิดค้นนวัตกรรม "สุขากระดาศ" เวอร์ชันใหม่ เพื่อบริจาคฟรีให้กับผู้ประสบภัยน้ำท่วม โดยปรับลดชิ้นส่วนที่ไม่จำเป็นลงจาก รุ่นแรกที่เปิดตัวเมื่อน้ำท่วมปีที่แล้ว ได้แก่ ลดฝาครอบสุขภัณฑ์กระดาศ

นอกจากนี้ มูลนิธิเอสซีจี ได้พัฒนาถุงพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ 100% มาใช้ทดแทนถุงดำกลายเป็นสุขากระดาศช่วยผู้ประสบภัยที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

ส่วนช่วงเกิดเหตุน้ำท่วมปีนี้บริจาค ไปแล้ว 100,000 ชิ้น พื้นที่แจกจ่ายไปแล้วผ่านเครือข่ายอาสาสมัครสื่อมวลชน และพนักงานเครือซีเมนต์ไทย อาทิ จังหวัดพิษณุโลก สิงห์บุรี ลพบุรี น่าน พิจิตร สุพรรณบุรี อยุธยา สระบุรี ฯลฯ และยังเร่งผลิตออกอย่างต่อเนื่องเต็มความสามารถที่ผลิตได้ วันละ 3,000 ชิ้น

นอกจากสุขากระดาศซึ่งกำลังผลิตอย่างเต็มที่ ปัจจุบันเครือซีเมนต์ไทยได้ต่อยอดพัฒนา "สุขาลอยน้ำ" ที่มีระบบบำบัดของเสียในตัว โดยผสานความร่วมมือกับธุรกิจเครือคือ คอตโต้ กระเบื้องกระดาศไทย นวพลาสติก โดยสินค้าล็อตแรกบริจาคไปแล้ว 100 ชุด เพื่อนำไปจัดวางในพื้นที่ ที่ได้รับความเดือดร้อนและเมื่อระดับน้ำกลับสู่ภาวะปกติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะเก็บสุขาลอยน้ำมาทำความสะอาดและเก็บไว้ใช้งานในคราวต่อไป

เครือซีเมนต์ไทยได้นำเอานวัตกรรมและศักยภาพของตนเองมาใช้ในการแก้ปัญหาที่ประเด็นอย่างตรงจุด การดึงจุดแข็งความเป็นผู้นำของธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมาบรรเทาปัญหาน้ำท่วมเป็นเรื่องที่เครือซีเมนต์ไทยเล็งเห็นว่าองค์กรธุรกิจชั้นนำหลายแห่ง ซึ่งประเด็นการจัดการไม่ได้อยู่แค่เพียงการบริจาคที่เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่การสนับสนุนแนวคิดในการจัดการปัญหาที่เป็นนวัตกรรมแบบใหม่ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เครือซีเมนต์ไทยแบ่งภาระการช่วยเหลือมาจากภาครัฐได้ ณ สถานการณ์ที่อยู่ในช่วงภาวะวิกฤตนี้ ผลผลิตจากนวัตกรรมของเครือซีเมนต์ไทยกลายเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ประสบภัย

เครือซีเมนต์ไทยมุ่งมั่นบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ประสบทุกข์ภัยอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการมอบกระสอบทรายและกระสอบหินปูน ถุงยังชีพ สุขากระดาศ สุขาลอยน้ำ เรือ เครื่องกรองน้ำ ฯลฯ แล้ว เครือซีเมนต์ไทยยังได้ตระหนักถึงบริการด้านการคมนาคมขนส่งและการอำนวยความสะดวก

สะดวกในด้านต่างๆ จึงจัดรถบรรทุก 18 คัน บริการรับ-ส่งประชาชนในพื้นที่น้ำท่วม 8 เส้นทางฟรีด้วย
ตลอดจนสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญและองค์ความรู้ในการจัดการบ้านที่อยู่อาศัยหลังน้ำลดด้วย

สำหรับแผนฟื้นฟูผู้ประสบภัยหลังน้ำลดมี 3 ประเด็นคือ 1) เปิดคลินิกให้คำแนะนำในการซ่อมแซมบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย และถนนหนทางต่าง ๆ โดยใช้ศูนย์ที่มีอยู่แล้วตามร้านค้าที่เป็นเอเยนต์ และจะส่งทีมวิศวกรและสถาปนิกที่มีอยู่กว่า 100 ทีมเข้าไปให้คำแนะนำลูกค้า 2) ดูแลเรื่องการให้ส่วนลดราคาสินค้าวัสดุก่อสร้างกับผู้ประสบภัยที่ต้องซ่อมแซมบ้าน โดยกำลังพิจารณาปรับลดราคาสินค้า 3) จัดทำโครงการพนักงานจิตอาสาเข้าไปช่วยฟื้นฟูศูนย์เด็กเล็กและโรงเรียนรวม 300 แห่ง

ซึ่งแผนการฟื้นฟูดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม ทั้งหมด 4 แนวทาง ที่เอสซีจีเคยประกาศมาก่อนหน้านี้ ได้แก่ 1) บรรเทาความเดือดร้อน 2) จัดหาวัสดุป้องกันน้ำท่วม 3) เร่งฟื้นฟูหลังน้ำลด และ 4) เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือ ในอนาคตโดยเครือข่ายซีเมนต์ไทยได้ตั้งงบประมาณสำหรับแนวทางช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมครั้งนี้ทั้งสิ้น 200 ล้านบาท

ปัจจัยความสำเร็จในการแก้ปัญหาของเครือข่ายซีเมนต์ไทยคือการใช้โอกาสขององค์กรที่ตอบสนองต่อการจัดการสังคมอย่างถูกจังหวะและมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหา รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรด้านจิตอาสาของพนักงานที่ได้รับการปลูกฝังมายาวนานพัฒนาเป็นทีมกู้ภัยที่แข็งแกร่ง ตลอดจนการระดมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมากมาย ทั้งยังมีเครือข่ายสนับสนุนจากธุรกิจเครือทั่วประเทศ เมื่อนำจุดแข็งเรื่องบุคลากรคุณภาพมาผนวกกับความสามารถในการบริหารจัดการ Worst Case Scenario และการเตรียมพร้อมรับมืออย่างมืออาชีพแล้ว ภารกิจกู้วิกฤตของเครือข่ายซีเมนต์ไทยจึงเป็นโมเดลที่น่าศึกษาเป็นแบบอย่างและนำไปประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรที่ต้องการจะยืนหยัดได้ในภาวะวิกฤต

บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

การบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ

บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หรือ ซีพีเอฟ เป็นผู้ประกอบธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารที่มีฟาร์ม โรงงาน และฟาร์มของเกษตรกรในโครงการส่งเสริมอาชีพกว่า 6,000 แห่ง กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค คาดว่าเหตุการณ์อุทกภัยครั้งนี้จะนำความเสียหายต่อภาคเศรษฐกิจค่อนข้างมากและต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ไปอีกระยะหนึ่ง โดยกิจการของซีพีเอฟซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงงาน ฟาร์ม ตลอดจนร้านค้าปลีก โดยรวมแล้วได้รับผลกระทบเพียงเล็กน้อยในส่วนของการค้าปลีก ได้แก่ ซีพี เฟรชมาร์ท และซุ่มห้าดาว ซึ่งจุดขายได้ปิดชั่วคราวไปประมาณร้อยละ 15 ส่วนฟาร์มและโรงงานหลักของบริษัทไม่ได้รับผลกระทบ ซึ่งในเรื่องการกระจายสินค้าได้รับผลกระทบบ้าง แต่มีมาตรการแก้ไขโดยการจัดส่งให้โดยตรงกับลูกค้าของบริษัท

อย่างไรก็ตามซีพีเอฟก็ต้องปรับกลยุทธ์การตลาดที่ลูกค้าได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคในสต็อกสินค้ามาขึ้น ดังนั้นจึงมีการติดตามข้อมูลอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะเรื่อง การขนส่งสินค้าเพื่อไม่ให้ขาดตลาด มีการบริหารจัดการเรื่องสต็อกสินค้าในแต่ละพื้นที่รวมทั้งจัดกิจกรรมการตลาดและส่งเสริมการขายต่อเนื่อง ไม่มีการลดงบหรือปริมาณงานลง ในทุกช่องทางทั้งโมเดิร์นเทรด เทตดิชั่นแนลเทรด

ครอบคลุมทุกกลุ่มสินค้า ทำให้ซีพีเอฟสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นปกติในช่วงภาวะวิกฤตซึ่งก็คงจะเป็นผลมาจากการที่สายการผลิตไม่ได้รับผลกระทบนั่นเอง

ทั้งนี้ซีพีเอฟซึ่งเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับพนักงาน ลูกค้าและประชาชน โดยในฐานะธุรกิจอาหาร ซีพีเอฟได้เร่งทำการผลิตอาหารตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและบรรเทาทุกข์ประชาชนไม่ให้เดือดร้อน กับภาวะขาดแคลนอาหารสำหรับบริโภค ขณะเดียวกันมีพนักงานบางส่วนได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมครั้งนี้ด้วย บริษัทจึงเร่งให้ความช่วยเหลือพนักงานควบคู่ไปกับการช่วยเหลือประชาชน ปัจจุบันได้ช่วยเหลือพนักงานไปแล้วกว่า 3,000 คน ตั้งแต่การจัดกระสอบทรายจำนวนมากกว่า 120,000 กระสอบ ให้กับพนักงานในพื้นที่เสี่ยงจำนวน 2,232 ราย การจัดที่พักชั่วคราวบริเวณใกล้ที่ทำงานให้แก่พนักงานที่ได้รับความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย จำนวนกว่า 200 ราย มีการสำรองที่จอดรถสำหรับพนักงานไปแล้วกว่า 300 คัน ตลอดจนนำเรือเข้าช่วยเหลือเคลื่อนย้ายพนักงานในกรณีฉุกเฉินแล้ว จำนวน 95 ราย โดยมี Call Center สำหรับพนักงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับการขอความช่วยเหลือจากพนักงานด้านต่างๆ ให้มากที่สุด พร้อมกันนี้ บริษัทได้ทำการจ่ายโบนัสล่วงหน้าให้กับพนักงานทุกคนไปเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการใช้เงินในยามจำเป็นของพนักงานได้เป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันก็ได้เพิ่มเติมสวัสดิการให้กับพนักงานที่ได้รับความเดือดร้อน ในด้านที่อยู่อาศัยและต้องการอพยพออกจากพื้นที่ประสบภัยเป็นการชั่วคราว ให้สามารถเบิกจ่ายค่าที่พักได้ตามจำนวนเงินตามที่จ่ายจริงและอยู่ในวงเงินที่เหมาะสม

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

“ความต้องการอาหาร” คือประเด็นที่ซีพีเอฟหยิบมาเป็นปัญหาใหญ่ที่จะตามมาพร้อมกับวิกฤตครั้งนี้ ดังนั้นด้วยศักยภาพขององค์กรทำให้ซีพีเอฟได้ทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้นโดยการเข้าร่วมกับบริษัทต่างๆ ในเครือเจริญโภคภัณฑ์เพื่อริเริ่มโครงการ “กลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์เคียงข้างคนไทยช่วย ภัยน้ำท่วม” นับตั้งแต่เกิดเหตุอุทกภัย เป็นต้นมา เริ่มตั้งแต่การจัดตั้งโรงครัวแจกจ่ายอาหารในพื้นที่ประสบภัย การสนับสนุนเงินช่วยเหลือผ่านนายกรัฐมนตรี จำนวน 30 ล้านบาท การมอบผลิตภัณฑ์และถุงยังชีพจำนวน 50,000 ชุด มูลค่า 20 ล้านบาท ผ่านองค์กรต่างๆ นอกจากนี้ยังมีพนักงานจิตอาสาสมัครช่วยกันปันชีวิตของซีพีเอฟที่ลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างถึงที่สุด

นอกจากนี้ “มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ร่วมกับกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์” ได้จัดพระราชทานอาหารให้กับผู้ประสบอุทกภัยจำนวน 14 จุด ครอบคลุมทุกพื้นที่ประสบอุทกภัย เพื่อทำการปรุงอาหารสดทุกวันๆละ 3 มื้อ จำนวน 15,000-20,000 กล่องต่อจุดต่อวัน แจกจ่ายช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทุกๆพื้นที่ ทั้งนี้ได้ปรุงอาหารแจกจ่ายแก่ประชาชนผู้ประสบภัยไปแล้วกว่า 2,240,000 กล่อง โดยจะบรรจุกล่องพร้อมน้ำดื่มสำหรับแจกจ่ายผู้ประสบภัย เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้านอาหารซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตส่วนผู้ที่ไม่สามารถมารับข้าวกล่องได้จะมีพนักงานซีพีเอฟจิตอาสาขนาน้ำดื่ม ข้าวกล่อง และอาหารสำเร็จรูปในซองพร้อมรับประทาน หรือ รีทอร์ตแพช (Retort Pouch) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตอาหารที่ซีพีเอฟนำมาใช้ทำให้สามารถเก็บอาหารดังกล่าวในอุณหภูมิปกติไว้ได้นาน 18 เดือน เพียงฉีกซองไม่ต้องอุ่นก็สามารถทานได้ดังเช่นอาหารปรุงเสร็จใหม่ๆ จึงสะดวกต่อการบริโภคและไม่เป็นภาระในการปรุงอาหารสำหรับผู้ประสบภัยทั้งนี้ คิดเป็นมูลค่ากว่า 70 ล้านบาทโดยจะ

ดำเนินโครงการต่อไปอย่างต่อเนื่อง จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย นอกจากนี้กลุ่มธุรกิจอื่นๆ ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ก็ให้การช่วยเหลือด้วยอีกกว่า 70 ล้านบาท รวมมูลค่าที่กลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยไปแล้วทั้งสิ้นรวม 200 ล้านบาท

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ

จากสถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงและขยายวงกว้างไปยังพื้นที่ต่างๆ ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) หรือเอสซีบี ก็ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติในครั้งนี้ด้วย เนื่องเขตธุรกิจซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในพื้นที่ที่ราชการประกาศให้มีการอพยพ อย่างไรก็ตามธนาคารก็ได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะรับมือกับวิกฤตดังกล่าวเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลในเรื่องของการเปิดให้บริการของสาขาต่างๆ เพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ธนาคารมีนโยบายเปิดให้บริการในสาขาและจุดให้บริการต่างๆ อย่างถึงที่สุด แม้ในพื้นที่ที่ประสบกับภavnน้ำท่วมแล้วก็ตาม โดยพิจารณาปิดสาขาเฉพาะบริเวณที่มีน้ำท่วมสูงจริงๆ เท่านั้น เพื่อให้กระทบกับการให้บริการแก่ลูกค้าน้อยที่สุด พร้อมกันนี้ยังมีการสำรองเงินสดในตู้เอทีเอ็มเพิ่มขึ้นกว่าภาวะปกติ

สำหรับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารที่มีกว่า 400 เครื่องซึ่งรวมถึงเอทีเอ็มในห้างสรรพสินค้าและอาคารสำนักงานต่างๆ ที่ยังไม่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินในยามฉุกเฉินได้เช่นกัน ซึ่งธนาคารได้จัดวางระบบการให้บริการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารมีศูนย์ระบบคอมพิวเตอร์ 2 ศูนย์ และหากศูนย์ใดมีปัญหา ระบบสำรองข้อมูลของอีกศูนย์จะสามารถทำงานได้ทันที สำหรับการป้องกันพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่รัชโยธิน ได้มีการวางกระสอบทรายและปิดกั้นน้ำในทุกจุดเสี่ยงรอบอาคารอย่างแน่นหนา อีกทั้งตัวอาคารตั้งอยู่พื้นที่สูงกว่าระดับถนน 2.7 เมตร จึงมั่นใจถึงความปลอดภัยและยังได้เตรียมความพร้อมของสำนักงานชิดลมในกรณีฉุกเฉิน

สำหรับพนักงานปัจจุบันเอสซีบีมีจำนวนกว่า 22,000 คน ในกลุ่มนี้ 2,000 คนเป็นพนักงาน Outsource แต่บริษัทก็ดูแลอย่างเท่าเทียมกัน โดยมาตรการช่วยเหลือพนักงานของเอสซีบี เบื้องต้นสำหรับพนักงานที่ประสบภัยธนาคารได้อนุญาตให้หยุดงานได้โดยไม่ต้องนับเป็นวันลาและจ่ายตันที่รายละเอียด 5,000 บาท ต่อมาในกรณีที่บ้านและทรัพย์สินได้รับความเสียหาย 10,000 บาทแรกจ่าย 100% และถ้ามากกว่าถึง 1 หมื่น-5 หมื่นบาท จ่ายให้ 50% โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้พิจารณา

อีกทั้งยังมีการจัดหาที่พักฉุกเฉิน โดยตั้งแต่วันที่ 7 ตุลาคมเป็นต้นมาบริษัทได้เหมาห้องพักในโรงแรมมารวยการ์เด็นและห้องเช่าใน อพาร์ตเมนต์ใกล้สำนักงานใหญ่ให้พนักงานแล้ว 300-400 ห้อง แต่สำหรับพนักงานที่ไม่สะดวกมาพักในที่ที่บริษัทจัดให้ สามารถหาที่พักและนำมาเบิกได้เริ่มต้นที่ 900 บาท ตามระดับตำแหน่งงาน

พร้อมกันนั้นยังเตรียมที่นอนอีก 300 ชุดให้ที่สำนักงานใหญ่บน ถ.รัชดาภิเษก มีแพทย์และพยาบาลอยู่ให้บริการดูแลยามเจ็บป่วยเต็มเวลา ส่วนพนักงานที่ยังอยู่ที่บ้านแต่ประสบปัญหาเส้นทาง น้ำท่วม มีการจัดรถรับ-ส่งระหว่างที่พักกับสำนักงานไว้ให้ และ ประกาศจ่ายโบนัสให้กับพนักงานในอัตรา 1

เดือน ในวันที่ 11 พฤศจิกายน จากปกติต้องจ่ายโบนัสที่เหลืออีก 1 เดือนปลายปี ในวันที่ 25 ธันวาคม แต่เมื่อเกิดปัญหาน้ำท่วมหนัก ปีนี้ผู้บริหารเลยตัดสินใจเร่งจ่าย

ธนาคารไทยพาณิชย์ยังได้มีนโยบายให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าของธนาคารเองอีกด้วย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าผู้ประกอบการที่ประสบภัยน้ำท่วมทั้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งแบบทางตรงคือที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ประกอบการโดนน้ำท่วมไม่สามารถ ดำเนินการได้ หรือทางอ้อมที่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับ Supply chain ต่างๆ หรือทางด้านการคมนาคม ขนส่งวัตถุดิบ โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ โดยออกมาตราการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ด้วยการพักชำระหนี้ ลดดอกเบี้ย และเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยครอบคลุมทั้งลูกค้ารายย่อย เช่น สินเชื่อบ้าน, บัตรเครดิต, Speedy loan และลูกค้า SME/SSME ที่ใช้ผลิตภัณฑ์จากธนาคาร

การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้เห็นถึงความสำคัญของเหตุการณ์อุทกภัยครั้งรุนแรงใน พ.ศ.2554 นี้ โดยมีนโยบายดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับทางราชการ มูลนิธิเพื่อการกุศลเพื่อการจัดการหาเครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเหตุการณ์อุทกภัยตามภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศ

ในการช่วยเหลือผู้ประกอบการนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการบริจาคสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ประสบภัย เช่น เรือไฟเบอร์ เสื่อชูชีพ ถุงยังชีพ เป็นต้น โดยการลำเลียงเครื่องอุปโภค บริโภคเหล่านี้ทางธนาคารได้รับความร่วมมือจากทหารสามเหล่าทัพเป็นอย่างดี และยังมีการจัดทำ “ข้าวกล่องจากใจไทยพาณิชย์” มอบให้ผู้ประสบภัยที่พักพิงตามศูนย์อพยพต่างๆเป็นประจำทุกวัน วันละ 10,000 กล่อง และยังมี การจัดตั้งร้านอาหารเพื่อผู้ประสบภัยที่ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะด้วย เพื่อที่ผู้ประสบภัยจะได้รับประทานอาหารที่สะอาดและสดใหม่ทุกวัน

ทั้งนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ ยังได้มีการวางแผนให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูในช่วงน้ำลด โดยได้ร่วมมือกับมูลนิธิเพื่อนพึ่ง(ภาฯ)ยามยาก และเครือข่ายคนไทยในการซ่อมแซม การสร้างบ้าน และโรงเรียนให้แก่ผู้ประสบอุทกภัยในจังหวัดสุโขทัย สุราษฎร์ธานี พิษณุโลก และพระนครศรีอยุธยา

นอกจากนี้ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ร่วมกับ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จัดรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่จำนวน 2 คัน ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ระหว่างวันที่ 1 – 4 พฤศจิกายน 2554 จากภาวะวิกฤตอุทกภัยที่เกิดขึ้นในขณะนี้ ส่งผลให้ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ขาดแคลนโลหิตเป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่สามารถออกหน่วยบริการไปรับบริจาคยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ตามปกติ ขณะเดียวกันยังมีผู้ป่วยอยู่ทั่วประเทศที่ยังต้องการโลหิตเป็นจำนวนมาก

สำหรับความช่วยเหลือด้านการเงินนั้น ธนาคารได้เชิญชวนผู้มีจิตศรัทธาร่วมบริจาคเงินช่วยเหลือผ่านบัญชี “มูลนิธิสยามกัมมาจล – ไทยพาณิชย์ เพื่อผู้ประสบภัย” เลขที่บัญชี 111-3-90911-5 สาขารัชโยธิน เพื่อนำมอมอบให้กับ มูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย ในการส่งความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบอุทกภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังมอบเงินสมทบผ่านทางองค์กรต่างๆ เพิ่มเติมอีกจำนวน 5 ล้านบาท ประกอบด้วย มอบเครื่องอุปโภคบริโภคผ่านกองทัพอากาศมูลค่า 1.5 ล้านบาท เงินบริจาคแก่มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ และมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก มูลค่า 2.5 ล้านบาท

และจัดสรรงบประมาณเพื่อบรรเทาทุกข์ในชุมชนผ่านเครือข่ายสาขาในเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบมูลค่า 1 ล้านบาท

แหล่งที่มาข้อมูล/อ้างอิง

- http://www.thairath.co.th/content/eco/212141#_=_
- <http://manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9540000148822>
- http://www.csrcom.com/news_show.php?id_show=289
- http://www.cpfworldwide.com/th/mdcntr/press_release.aspx
- http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1317981741&grpid=03&catid=03
- http://www.thairath.co.th/content/eco/214782#_=_
- http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1319948058&grpid=no&catid=04
- <http://www.prachachat.net/>
- <http://www.dailynews.co.th/newstartpage/index.cfm?page=content&categoryId=339&contentId=175206>
- <http://www.facebook.com/#!/SCGFoundation>
- http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1321523823&grpid=01&catid=01
- <http://www.oknation.net/blog/Smartlearning/2011/11/17/entry-1>

รวบรวมข้อมูลโดย

ทีม Corporate Consultancy Services

IMAGEPLUS