

อาสาสมัครดิจิทัลกับการจัดการภัยพิบัติ: ประสบการณ์จากเหตุการณ์ แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของประเทศไทยปี Digital Volunteers and Disaster Management: Experiences from the Great East Japan Earthquake

ธนิกุล จันทรา¹
Thanikun Chantra¹

Received: April 1, 2021
Revised: August 19, 2021
Accepted: October 20, 2021

บทคัดย่อ

อาสาสมัครดิจิทัล เป็นกลุ่มอาสาสมัครซึ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับอาสาสมัครทั้งหมดหรือบางส่วน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครผ่านทางช่องทางออนไลน์ทั้งหมดหรือบางส่วน แม้อาสาสมัครดิจิทัลจะเป็นกลุ่มอาสาสมัครที่เกิดขึ้นใหม่แต่มีบทบาทและได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วและง่ายดายมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสมัยใหม่ และสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ส่งเสริมให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ไม่ทั่วส่วนใดของโลกสามารถที่จะมีส่วนร่วมผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยความสมัครใจในการช่วยเหลือเหตุภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุภัยพิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือเพียงอย่างเดียว บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจกรรมอาสาสมัครในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยศึกษากรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของประเทศไทยปี พ.ศ. 2554 เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงความท้าทายของกิจกรรมอาสาสมัครรูปแบบใหม่ และเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเตรียมพร้อมของหน่วยงานภาครัฐของไทยในการตระหนักถึงการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ของอาสาสมัครดิจิทัลเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ จากการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร พบว่า แม้บทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลจะเด่นชัดและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ หากแต่การขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงการขาดการประสานงานแบบบูรณาการทั้งในเชิงโครงสร้างองค์กรและเชิงสถาบันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการภัยพิบัติอื่น ๆ และ

¹ อาจารย์ประจำสำนักวิชานวัตกรรมสังคม สาขาการพัฒนาระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (Lecturer, School of Social Innovation, International Development Program, Mae Fah Luang University) Email: thanikun.cha@mfu.ac.th

อาสาสมัครดิจิทัล ส่งผลให้กิจกรรมอาสาสมัครรูปแบบใหม่นี้ไม่สามารถสร้างประโยชน์อย่างแท้จริง แต่กลับสร้างอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และลดประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัล

คำสำคัญ: อาสาสมัครดิจิทัล, การจัดการภัยพิบัติ, แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของประเทศญี่ปุ่น

Abstract

Digital volunteers in this study refer to those volunteers who apply Information technology, in whole or in part, as a tool to access volunteer information and to participate in volunteer activities, in whole or in part, through online platforms. Although digital volunteers have newly emerged, they play an important role and have gained more attention nowadays due to the evolution of information technology (IT) that provides fast and easy access to information. This new technology and the expansion of social media encourage people from several places in the world to take part digitally and voluntarily by applying their digital skills in helping victims from disasters and emergency crises without travelling to the site of the disaster. This article aims to study the change of voluntary patterns during disasters by using the Great East Japan Earthquake in 2011 as a case study. It also analyzes the challenges of the new patterns of voluntary activities and motivates the awareness of Thai governmental authorities in preparation for the constructive participation of digital volunteers when a disaster occurs. Based on documentary research, this study found that although the roles of digital volunteers are becoming more common and popular nowadays through various online activities on social media, an absence of a fact-checking system in order to obtain accurate, reliable, and up-to-date information and a lack of integrated institutional and organizational structure are sometimes hindered volunteer operations and the effectiveness of digital volunteers' participation.

Keywords: Digital Volunteers, Disaster Management, Great East Japan Earthquake

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัลที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการใช้ชีวิตในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการบริหารจัดการเหตุภัยพิบัติ ได้ส่งผลกระทบอย่างมากต่อบทบาทของอาสาสมัครไม่เพียงแต่เป็นการช่วยเหลือนับแต่ภัยพิบัติ จากรายงานของโครงการอาสาสมัครแห่งองค์การสหประชาชาติ (United Nations Volunteer program) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงนี้ว่า การพัฒนาทางเทคโนโลยีได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมงานอาสาสมัครในรูปแบบที่ไม่เหมือนเมื่อก่อน (United Nations Volunteer, 2011)

การเกิดขึ้นของอาสาศัมครยุคดิจิทัล ได้กำจัดข้อจำกัดบางประการของอาสาศัมครรูปแบบเดิมที่ต้องปฏิบัติตามกิจโดยเชื่อมโยงกับเวลาและสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้น อาสาศัมครยุคดิจิทัลจึงช่วยเพิ่มความสะดวกและความยืดหยุ่นในการทำงานให้แก่อาสาศัมครรูปแบบเดิม

ลักษณะของกิจกรรมอาสาศัมครมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องแนวคิดของงานที่ได้รับค่าจ้าง วิถีชีวิต และคุณค่าการใช้ชีวิต รวมถึงความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ สิ่งเหล่านี้ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของกิจกรรมอาสาศัมครแบบดั้งเดิม ไปสู่กิจกรรมที่มีความหลากหลายและใช้เวลาสั้นมากขึ้น (Hustinx and Lammertyn, 2003) รูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของอาสาศัมคร โดยเฉพาะอาสาศัมครภัยพิบัติจำเป็นต้องมีการศึกษาให้ลึกถึงไปถึงรูปแบบและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้สัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย เช่น อิทธิพลของโลกาภิวัตน์ทางวัฒนธรรม เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและการเข้าถึงของอินเทอร์เน็ต (Handy, Brodeur and Cnaan., 2006) ดังนั้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจกรรมอาสาศัมครในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยศึกษากรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของประเทศญี่ปุ่น เมื่อปี พ.ศ. 2554 2) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความท้าทายของกิจกรรมอาสาศัมครรูปแบบใหม่ และ 3) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเตรียมพร้อมของหน่วยงานภาครัฐของไทยในการตระหนักถึงการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ของอาสาศัมครดิจิทัลเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ

อย่างไรก็ดี แม้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของอาสาศัมครที่เกิดขึ้นจากเดิมที่กิจกรรมอาสาศัมครถูกจำกัดแต่ในการลงพื้นที่ภัยพิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยเพียงเท่านั้น มาสู่การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ส่งผลให้ กิจกรรมอาสาศัมครสามารถขยายรูปแบบได้กว้างขวางขึ้น โดยผู้ที่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาศัมคร สามารถมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุภัยพิบัติได้ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดในโลก หากแต่ยังไม่มีงานศึกษาในประเทศไทยมากนักที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาวิจัยถึงบทบาทและรูปแบบกิจกรรมของอาสาศัมครแบบใหม่นี้ บทความนี้จึงต้องการศึกษารูปแบบที่เปลี่ยนแปลงของกิจกรรมอาสาศัมครสำหรับการบริหารจัดการภัยพิบัติ โดยศึกษากรณีของประเทศญี่ปุ่น เริ่มต้นจากการอธิบายบทบาทของอาสาศัมครดิจิทัลและให้ความสำคัญกับกิจกรรมอาสาศัมครในบริบทของการช่วยเหลือในเหตุภัยพิบัติ จากนั้น บทความนี้จะนำเสนอให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของอาสาศัมครดิจิทัลในประเทศไทย โดยยกตัวอย่างจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของประเทศญี่ปุ่น ตลอดจนข้อถกเถียงเกี่ยวกับข้อท้าทายในการพัฒนากิจกรรมอาสาศัมครอาสาศัมครดิจิทัล และข้อเสนอแนะต่อประเทศไทยในประเด็นดังกล่าว

อาสาศัมครภัยพิบัติ

แนวคิดเรื่องอาสาศัมคร เป็นการแสดงออกซึ่งพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เป็นเรื่องของความต้องการของแต่ละบุคคลที่อยากจะมีส่วนร่วมต่อสังคมของพวกเขา อาสาศัมครส่วนใหญ่มีแรงจูงใจจากความเชื่อในเรื่องมนุษยธรรมที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้อื่น และเพื่อที่จะรู้สึกว่

ตัวเองนั้นมีความสำคัญต่อบุคคลอื่น ๆ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครด้วยเหตุผลต่าง ๆ มากมายหลายประการ เช่น ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม พัฒนาคุณภาพการศึกษา หรือร่วมต่อสู้กับสถานการณ์ความขัดแย้ง ความรุนแรงต่าง ๆ หรือเพื่อมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือหรือลดความเสี่ยงจากเหตุภัยพิบัติ เป็นต้น องค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายของอาสาสมัครไว้โดยอธิบายว่า กิจกรรมที่จะถือเป็นงานอาสาสมัครนั้นควรจะประกอบไปด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ (United Nations Volunteers, 2000) คือ

- 1) เป็นกิจกรรมที่บุคคลทำด้วยความเต็มใจ ไม่ได้ถูกบังคับ หรือถูกผูกมัดโดยกฎหมาย สัญญา หรือ ข้อตกลงใด ๆ
- 2) กิจกรรมนั้นไม่ได้ทำไปเพื่อหวังผลหรือเพื่อประโยชน์ทางการเงิน
- 3) กิจกรรมนั้นควรจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ผลประโยชน์จากการกระทำของอาสาสมัครไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจะต้องตกอยู่ในมือของประชาชน หรือสาเหตุของการทำกิจกรรมนั้นไม่ได้เป็นไปเพื่อผลประโยชน์ส่วนบุคคล หรือของคนในครอบครัว

อย่างไรก็ดี นิยามอาสาสมัครขององค์การสหประชาชาติถูกมองว่าเป็นนิยามที่ค่อนข้างแคบ ซึ่งให้ความสำคัญกับกิจกรรมอาสาสมัครและผลของกิจกรรม มากกว่ารูปแบบและแรงจูงใจของอาสาสมัคร ซึ่งแตกต่างจากงานศึกษาที่เกี่ยวกับอาสาสมัครในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ในงานของ Shaskolsky (1967) ซึ่งศึกษาแนวคิดอาสาสมัครในเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ เขาได้ให้นิยามอาสาสมัครไว้ว่า อาสาสมัครคือกิจกรรมใดก็ตามที่มุ่งหวังในการให้บริการแก่บุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นโดยมิได้หวังว่าการให้บริการนั้นจะเกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อตนเอง ในขณะที่ Wolensky (1979) มองว่าแนวคิดอาสาสมัครบ่อยครั้งมักจะถูกนิยามในแง่ของการกระทำที่ยึดหลักประโยชน์ของผู้อื่นเป็นสำคัญ (Altruistic term) ทั้งที่จริง ๆ แล้ว ยังมีแรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นที่ตั้ง (Egoistic motivation) อาสาสมัครบางคนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อที่จะเพิ่มความเข้าใจ เพิ่มพูนประสบการณ์ที่มีผลต่ออาชีพ พัฒนาเครือข่ายทางสังคม แก้ไขปัญหาส่วนตัว เพื่อค้นหาความมั่นคงทางจิตใจ (Clary and Snyder, 1991) หรือเพื่อต้องการที่จะอยู่รอดให้ได้ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยและเป็นอันตราย เช่น ในสถานการณ์ภัยพิบัติรุนแรง เป็นต้น (Smith, 1981)

อาสาสมัครภัยพิบัติ มักจะเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยพิบัติฉุกเฉินทันทีหลังจากเกิดเหตุ พวกเขาสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของคนในพื้นที่ประสบเหตุได้ค่อนข้างรวดเร็ว ต่างกับการให้บริการฉุกเฉินขององค์กรหรือหน่วยงานทางการที่ค่อนข้างจะมีข้อจำกัดและกฎระเบียบที่ตึงตัวที่อาจจะขัดหรือเป็นอุปสรรคต่อการเผชิญเหตุในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องการความรวดเร็วและประสิทธิภาพ งานศึกษาในอดีตเกี่ยวกับเหตุการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติพบว่าอาสาสมัครภัยพิบัติส่วนมากจะรวมตัวกันแค่ช่วงสั้น ๆ โดยปกติน่าจะเป็นชั่วโมงหรือเป็นวันเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการค้นหาและช่วยชีวิต การแจกจ่ายอุปกรณ์บรรเทาทุกข์ เช่น อาหาร น้ำ ยารักษาโรค การทำความสะอาดพื้นที่ กำจัดขยะและเศษซากปรักหักพังต่าง ๆ ที่กีดขวางเส้นทางคมนาคม เป็นต้น (Shaskolsky, 1967) ดังนั้น อาสาสมัครจึงกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญและสามารถเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันที โดยเฉพาะเมื่อมีความจำเป็น

ที่จะต้องช่วยเหลืออย่างฉับพลัน และในเวลาที่ต้องการแรงคนเป็นจำนวนมากเพื่อเข้าช่วยเหลือผู้ประสบเหตุในสถานการณ์ฉุกเฉิน

นอกจากระยะรับมือกับเหตุภัยพิบัติแล้ว อาสาสมัครภัยพิบัติยังมีความจำเป็นในช่วงการฟื้นฟู การลดความเสี่ยง และการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในอนาคต ในระยะการฟื้นฟูนั้น อาสาสมัครมีส่วนร่วมในการนำชุมชนกลับสู่สภาวะปกติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพจิตใจ โดยอาสาสมัครจากหลาย ๆ สาขาอาชีพ เช่น วิศวกร การเงิน การแพทย์ หรือการพยาบาล เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การประเมินความต้องการเบื้องต้น และช่วยติดตามโครงการฟื้นฟูต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นระยะฟื้นฟูจากเหตุภัยพิบัติที่เจ้าหน้าที่จากองค์กรทางต่าง ๆ ยังไม่ได้รับการจัดตั้งหรือมอบหมาย (Avenell, 2016) ในระยะของการลดความเสี่ยงและการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติในอนาคต อาสาสมัครจะมีบทบาทในการช่วยแสดงความคิดเห็น พูดคุย แนะนำ เพื่อแสวงหามาตรการที่จะลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง และพัฒนาศักยภาพ ความสามารถของชุมชนให้มีความพร้อมในการเตรียมรับมืออย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล ได้พัฒนาและขยายรูปแบบการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครภัยพิบัติ จากรูปแบบดั้งเดิมที่อาสาสมัครมักจะเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่หรือใกล้เคียงกับสถานที่เกิดเหตุภัยพิบัติเดินทางเข้าไปยังพื้นที่เพื่อให้ความช่วยเหลือด้วยตนเองโดยทันทีเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ หากแต่ในปัจจุบันนี้ ความรู้และความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้คนโดยส่วนใหญ่ เปิดโอกาสให้อาสาสมัครภัยพิบัติสามารถมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเหตุภัยพิบัติในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีในการกำหนดพิกัดเพื่อระบุพื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือผ่านโปรแกรมแผนที่ออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังพื้นที่ประสบภัยพิบัติด้วยตนเอง โดยอาสาสมัครภัยพิบัติในยุคดิจิทัลสามารถใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหรือสื่อกลางในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบเหตุภัยพิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากกิจกรรมอาสาสมัครรูปแบบเดิมที่อาสาสมัครเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุภัยพิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย

อาสาสมัครดิจิทัลกับการจัดการภัยพิบัติ

อาสาสมัครดิจิทัล หมายถึง ผู้ที่สมัครใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อประโยชน์แห่งสังคมโดยรวม โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครผ่านข้อจำกัดเรื่องพรมแดนและความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพื่อที่จะร่วมมือกันผ่านชุมชนออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) ในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปร และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุภัยพิบัติเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังพื้นที่ประสบภัย (Meier, 2015) รวมถึงการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ในการเข้าถึงและกระจายข้อมูล เพื่อส่งเสริมการทำกิจกรรมอาสาสมัครในรูปแบบดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Chernobrov, 2018)

อาสาสมัครดิจิทัลเป็นกลุ่มอาสาสมัครที่เกิดขึ้นใหม่ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันที่ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วและง่ายดาย

มากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสมัยใหม่ และสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ส่งเสริมให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ไม่ว่าส่วนใดของโลก สามารถที่จะมีส่วนร่วมในการจัดการภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบใหม่นี้ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลความต้องการในเขตพื้นที่ประสบภัย เพื่อให้ผู้ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือสามารถรับรู้ข่าวสารได้ในวงกว้าง และสามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว และทันทั่วที่มากขึ้น นอกจากนี้ ความนิยมในงานอาสาสมัครที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน มีผลทำให้อาสาสมัครดิจิทัลมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จุดเด่นของอาสาสมัครดิจิทัล คืออาสาสมัครไม่จำเป็นต้องเดินทาง ลงทุน ลงแรง หรือเข้าร่วมปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นเวลานาน พวกเขาไม่จำเป็นต้องอยู่ใกล้พื้นที่เกิดเหตุก็สามารถมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ จึงทำให้พวกเขาสามารถให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้นแม้ในประเทศอื่น ๆ ที่อยู่ไกลออกไปได้

อาสาสมัครดิจิทัล จึงก่อให้เกิดรูปแบบการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครในกระบวนการจัดการภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินในมิติใหม่ ตัวอย่างของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัล คือ กลุ่มบัณฑิตศึกษาจากมหาวิทยาลัย Tufts ในเมือง Massachusetts ได้สร้างโปรแกรม “แผนที่เตือนภัย (A live crisis map)” ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเฮติ เมื่อปี พ.ศ. 2553 เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลความเสียหาย และความต้องการเร่งด่วนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหว ในปี พ.ศ. 2554 ส่วนบริการข้อมูล the Information Services Section (ISS) ของสำนักงานเพื่อการประสานงานด้านมนุษยธรรมแห่งสหประชาชาติ (UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs: OCHA) ได้ใช้เครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัล ที่เรียกว่า The Standby Taskforce ในการถ่ายทอดสด (live) และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลผลลงในแผนที่เตือนภัยออนไลน์ (crowdsourced crisis map) สำหรับเหตุการณ์ประท้วงในประเทศลิเบีย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกนำไปใช้โดยองค์กรเพื่อสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ เพื่อที่จะร่วมกันช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบเหตุรุนแรง (Meier, 2012) และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 เมื่อประชาชนกว่า 2.3 ล้านคนทั่วโลก ร่วมกันค้นหาเครื่องบิน MH370 ของสายการบินมาเลเซียที่สูญหาย ผ่านแผนที่ดาวเทียมชื่อ Tomnod โดยใช้การค้นหามาจากภาพถ่ายดาวเทียม ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 24,000 ตารางกิโลเมตร โดยระบบจะสุ่มพิกัดมาให้ตรวจสอบว่าภาพที่ขึ้นมาบนจอ มีข้อมูลใดที่จะน่าจะเป็นร่องรอยของเครื่องบินที่สูญหายหรือไม่ (Fishwick, 2004)

อาสาสมัครดิจิทัลยังสามารถขยายเครือข่ายของพวกเขา โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อที่จะสร้างพันธมิตร ซึ่งถือเป็นการพัฒนางานอาสาสมัคร และเชื่อมโยงตัวแสดงต่าง ๆ ที่มีบทบาทในการบริหารจัดการภัยพิบัติเข้าด้วยกัน ความแพร่หลายของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ช่วยขยายพื้นที่การทำงาน และเพิ่มบทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลในการจัดการภัยพิบัติให้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ เทคโนโลยียังช่วยให้อาสาสมัครหรือกลุ่มที่ทำงานด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติได้มีปฏิสัมพันธ์ เรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และหาโอกาสหรือทรัพยากรใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น อาสาสมัครผู้ซึ่งมีความรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลได้ จึงสามารถเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร โดยเดินทางไปยังพื้นที่ประสบภัยเพื่อเข้าช่วยเหลือ

ในเหตุภัยพิบัติด้วยตัวเอง หรือเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์ หรืออาจจะเข้าร่วมทั้งสองส่วนก็สามารถทำได้ (Reuter et al., 2013)

อาสาสมัครดิจิทัลกับรูปแบบอาสาสมัครภัยพิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปในเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น

เหตุการณ์ภัยพิบัติครั้งรุนแรงทางฝั่งตะวันออกของประเทศญี่ปุ่น เกิดขึ้นในทะเลนอกชายฝั่งตะวันออกของเกาะ Honshu ประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2554 จนเป็นเหตุให้อาคารบ้านเรือนในจังหวัดต่าง ๆ ของภูมิภาค Tohoku และอีกหลายเมืองในพื้นที่ใกล้เคียงพังถล่มลงมาจากแรงสั่นไหว ขนาด 9 ริคเตอร์ และยังก่อให้เกิดคลื่นยักษ์ สึนามิ (Tsunami) ที่รุนแรงที่สุดในรอบกว่าร้อยปี ส่งผลให้จังหวัด Miyagi จังหวัด Fukushima จังหวัด Iwate จังหวัด Tochigi และจังหวัด Ibaraki ที่ตั้งอยู่ตามแนวชายฝั่งตะวันออกของเกาะ Honshu เสียหายอย่างมาก อันเป็นผลมาจากคลื่นสึนามิที่สูงกว่าสิบเมตร ผลของภัยพิบัติดังกล่าวยังส่งผลต่อการเปิดของโรงงานไฟฟ้านิวเคลียร์ จนเป็นเหตุให้เกิดการกระจายของสารกัมมันตรังสีขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศและลงสู่มหาสมุทร นับว่าภัยพิบัติในครั้งนี้ สร้างความสูญเสียต่อชีวิต สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมากมายมหาศาลจนมีอาจประมาณการเป็นตัวเลขได้

จากเหตุการณ์แผ่นดินไหวดังกล่าว ได้สร้างปรากฏการณ์ทางดิจิทัลให้แก่อาสาสมัคร ผ่านเว็บไซต์ เว็บล็อกส่วนตัว และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ โดยทำหน้าที่ในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างกัน เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร แผนที่ รูปภาพ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง เรื่องราวของผู้รอดชีวิต มีการเปิดเว็บไซต์ของเครือข่ายอาสาสมัคร และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานอาสาสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้การทำงานของศูนย์อาสาสมัครพัฒนาและแพร่หลายไปจากเดิมมาก เว็บไซต์เหล่านี้ยังเผยแพร่คำเตือนหรือข้อควรระวังแก่ผู้ที่ต้องการจะมาทำงานอาสาสมัครถึงอันตรายที่พวกเขาอาจต้องเผชิญ และให้ข้อมูลในเรื่องการเตรียมตัวก่อนมาทำงานอาสาสมัคร เช่น อาสาสมัครจำเป็นต้องมีประกันภัยอาสาสมัคร และอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น หน้ากาก ถุงมือ กางเกงขายาว เสื้อแขนยาว หมวก หมวกนิรภัย ผ้าเช็ดตัว รองเท้าบูทยาว หรือรองเท้านิรภัย ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่จะไป เป็นต้น นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ กลายเป็น Platform ที่สำคัญในการส่งเสริมบทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลให้สามารถมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในรูปแบบที่ต่างไปจากเดิม โดยอาสาสมัครไม่จำเป็นต้องลงไปให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ประสบภัยแต่เพียงอย่างเดียว

สื่อสังคมออนไลน์เริ่มได้รับความนิยมในประเทศญี่ปุ่นประมาณปี พ.ศ. 2553 ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดถึงความนิยมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์คือ อดีตนายกรัฐมนตรี Yukio Hatoyama เป็นนายกรัฐมนตรีคนแรกของญี่ปุ่นที่ทวิตข้อความผ่านทวิตเตอร์ ด้วยบัญชีส่วนตัวของตนเอง (Appleby, 2013) หรือประชาชนผู้ประสบภัยเริ่มใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อและค้นหาข้อมูลแทบจะโดยทันทีหลังจากเกิดเหตุภัยพิบัติ ด้วยความสามารถในการเข้าถึง (แม้ในขณะที่เกิดเหตุจะไม่มีไฟฟ้าหรือสัญญาณโทรศัพท์) สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมาก ไม่เพียงแต่สำหรับผู้รอดชีวิตในการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังสามารถใช้เป็นสื่อในการเผยแพร่ข้อมูล

โพสต์ข้อความ รูปภาพ วิดีโอ เพื่อขอความช่วยเหลือ ติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง และยังใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูลของผู้ประสบภัยว่าปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น YouTube Facebook Instagram และ Twitter นอกจากนี้ อาสาสมัครดิจิทัล หรือผู้คนที่อยู่นอกเขตภัยพิบัติก็สามารถมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือโดยการเผยแพร่ข้อมูลให้กระจายไปเป็นวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ และข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้ประสบภัยได้โดยเร็วที่สุด (Appleby, 2013)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้ทวิตเตอร์ก่อนและภายหลังจากเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ในฝั่งตะวันออกของประเทศญี่ปุ่น

	ค่าเฉลี่ยก่อนเกิดเหตุแผ่นดินไหว	ภายหลังจากเกิดเหตุแผ่นดินไหวในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2554 เวลา 14.46 น.
จำนวนทวีตต่อนาทีในประเทศญี่ปุ่น	3,000	11,000
จำนวน direct messages ต่อนาทีจากญี่ปุ่นถึงประเทศอื่นๆ ทั่วโลก	200	1000

ที่มา: James Kondo (2011), Country manager, Twitter Japan Presentation, TEDEX Tokyo.

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าในช่วงเกิดเหตุแผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น จำนวนข้อความทวีต (tweet) ต่อนาทีเพิ่มขึ้นอย่างมากถึงเกือบสี่เท่าของค่าเฉลี่ยเมื่อก่อนเกิดเหตุแผ่นดินไหว และจำนวนการส่งข้อความส่วนตัวโดยตรง (Direct Message) ถึงผู้ใช้ทวิตเตอร์อื่นๆ ทั่วโลกก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่าห้าเท่า

ประโยชน์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของการใช้ทวิตเตอร์ในช่วงเกิดเหตุภัยพิบัติ คือ การสร้างความร่วมมือในชุมชนออนไลน์ ยกตัวอย่างเช่น มีการสร้าง Hash tag #j-jhelpme ขึ้นเมื่อเวลา 16.03 น. ของวันที่ 11 มีนาคม โดยผู้ใช้ทวิตเตอร์ที่อยู่ทางตอนใต้ของญี่ปุ่น และ hash tag นี้ได้กลายเป็นจุดเริ่มต้นในการร้องขอความช่วยเหลือของผู้ประสบภัย และได้รับการรีทวีต (re-tweet) ในกลุ่มอาสาสมัครดิจิทัลผู้ใช้ทวิตเตอร์อย่างรวดเร็ว (Appleby 2013) และต่อมารัฐบาลญี่ปุ่น ได้สร้างบัญชีทวิตเตอร์ที่เป็นทางการ (Twitter Japan: @twj) เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเกี่ยวกับเหตุภัยพิบัติเป็นครั้งแรก โดยมีเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัลทั่วโลก ซึ่งหมายถึง บุคคลทั่วไปที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสมัครใจช่วยกันแบ่งปันและกระจายข้อมูลออนไลน์ เพื่อช่วยให้ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือผู้รอดชีวิตจากเหตุภัยพิบัติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การใช้ทวิตเตอร์และการรีทวีต ได้ก่อให้เกิดเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัลทั่วโลก ซึ่งนอกจากจะแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยจากประชาชนในทุกมุมโลกแล้ว ยังส่งผลต่อการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยอีกด้วย (Nagar, Seth and Joshi, 2012)

นอกจากทวิตเตอร์แล้ว อาสาสมัครดิจิทัลมีส่วนช่วยในการเพิ่มข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าไปพื้นฐานข้อมูลของ Person Finder ซึ่งจัดทำโดย Google เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการค้นหา

บุคคลต่าง ๆ โดยอาสาสมัครดิจิทัลจะช่วยบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น รายชื่อผู้เสียชีวิตซึ่งประกาศโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รายชื่อผู้อพยพในศูนย์พักพิงต่าง ๆ ข้อมูลจากภาพถ่ายที่มีการอัปโหลดใน Picasa เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการสืบค้นข้อมูลของบุคคลผู้สูญหาย หรือผู้ประสบภัยพิบัติ อย่างสูงสุด ความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพระหว่าง Google หน่วยงานภาครัฐ และชุมชนอาสาสมัครดิจิทัล ช่วยให้ Google Person Finder กลายเป็น platform ที่มีผู้ใช้จำนวนมากในการค้นหาเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวที่สูญหายจากเหตุการณ์ภัยพิบัติในครั้งนี้

แม้ชุมชนและสื่อสังคมออนไลน์จะมีประโยชน์อย่างมากในการแบ่งปันข้อมูล แต่มีข้อวิจารณ์ว่าข้อมูลในสื่อดิจิทัลเหล่านี้ อาจจะไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือบรรเทาภัยเท่าไรนัก ยกตัวอย่างเช่น บางข้อความในทวิตเตอร์ถูก re-tweet เป็นจำนวนหลายครั้ง แม้หลังจากผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว (Lindsay, 2011) นอกจากนี้ การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ในหลาย ๆ ครั้งเป็นอุปสรรคต่อการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟู โดยไปเบี่ยงเบนการให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ที่มีความจำเป็น หรือทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกนำไปใช้อย่างไม่จำเป็น เนื่องจากการได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด และการโพสต์ข้อความที่ไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของอาสาสมัครดิจิทัล อาจทำให้ผู้ประสบภัยหรือผู้ปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือเกิดความไขว่เขวและสับสนในข้อมูล (Acar and Muraki, 2011)

ตัวอย่างกิจกรรมที่ดำเนินการโดยอาสาสมัครดิจิทัลในเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น

นอกเหนือจากการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัลผ่าน platform ที่มีอยู่เดิม เช่น Twitter และ Google แล้ว ยังมีกิจกรรมออนไลน์หลายๆ กิจกรรมที่ริเริ่ม คิดค้น โดยกลุ่มอาสาสมัครดิจิทัล และก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการช่วยเหลือและบรรเทาภัยพิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม หนึ่งในโครงการที่ริเริ่มโดยอาสาสมัครดิจิทัล ผู้ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การเปิดเว็บไซต์ sinsai.info หรือการทำแผนที่เตือนภัยออนไลน์ ซึ่งเว็บไซต์นี้เปิดตัวภายในสี่ชั่วโมงหลังจากเกิดเหตุภัยพิบัติ และ OpenStreet Map ซึ่งเป็นโปรแกรมแผนที่เตือนภัยที่ริเริ่มโดยกลุ่มอาสาสมัครดิจิทัล เพื่อแสดงแผนที่ทางถนนกว่า 500,000 เส้นทางในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุภัยพิบัติ อาสาสมัครดิจิทัลต่างช่วยกันประมวลผลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากกว่า 12,000 ทวิต และ อีเมล แบ่งหมวดหมู่ และบันทึกข้อมูลที่ได้รับลงในแผนที่เตือนภัย เช่น ประกาศจากทางราชการ รายชื่อบุคคลที่เสียชีวิต หรือสูญหาย ความช่วยเหลือที่ต้องการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักพิงชั่วคราว ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้สาธารณชนได้ทราบข้อมูลความเสียหายและความต้องการของแต่ละพื้นที่ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่น และมีลิงก์เพื่อเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่น เช่น Person Finder ในกรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

นอกจากการริเริ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับการทำแผนที่เตือนภัยแล้ว ยังมีกลุ่มอาสาสมัครดิจิทัลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และมีความกังวลถึงปัญหาการแพร่กระจายของสารกัมมันตภาพรังสีในเมือง Fukushima ได้คิดค้นโครงการที่ชื่อว่า Safecast เพื่อที่จะรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับค่าของสารกัมมันตรังสีในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ โดยเว็บไซต์นี้ได้

ถูกสร้างขึ้นภายใน 1 สัปดาห์หลังจากเกิดเหตุภัยพิบัตินิวเคลียร์และได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการทั่วทั้งประเทศญี่ปุ่นในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับค่าของสารกัมมันตรังสีในพื้นที่ของตน และนำข้อมูลต่าง ๆ มาประมวลผลในรูปแบบแผนที่ และเผยแพร่ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ชาวญี่ปุ่นได้ทราบถึงระดับรังสีในพื้นที่ของตน²

นอกเหนือจากโครงการที่เน้นทางด้านเทคนิคและข้อมูลแล้ว อาสาสมัครดิจิทัลกลุ่มหนึ่งได้แก่ กลุ่มนักศึกษาวิจัยของ Japan Society for Socio-Information Studies ได้ริเริ่มโครงการ Salvage Memory Project ขึ้น โดยโครงการนี้จะรวบรวมภาพและอัลบั้มต่าง ๆ กว่าล้านรูปที่กองกำลังทหาร ตำรวจ นักดับเพลิง อาสาสมัคร พบขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ในการกำจัดเศษซากปรักหักพัง โดยกลุ่มอาสาสมัครจะนำรูปเหล่านั้นมาทำความสะอาด ซ่อมแซม หรือทำรูปภาพขึ้นมาใหม่จากรูปเดิม จากนั้นจะโพสต์ภาพผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ด้วยความหวังว่ารูปภาพเหล่านั้นจะกลับไปสู่เจ้าของเดิมได้อีกครั้ง โครงการนี้ได้รับความสนใจจากอาสาสมัครดิจิทัลเป็นจำนวนมาก ทั้งอาสาสมัครดิจิทัลที่เป็นช่างภาพ และนักจดหมายเหตุ พวกเขาเหล่านั้นต่างอาสาที่จะช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในโครงการนี้ ผลจากโครงการที่ริเริ่มโดยอาสาสมัครกลุ่มนี้ ทำให้รูปภาพจำนวนกว่า 19,200 รูป จากรูปภาพจำนวนทั้งสิ้นกว่า 750,000 รูปที่ถูกพบนั้น ได้รับการอ้างอิงว่าได้ถูกส่งกลับไปยังเจ้าของเดิม (Ono, 2012) นอกจากนี้ มีอาสาสมัครบางกลุ่มได้นำรูปภาพบางส่วนที่ถูกทำลายจนยากที่จะหาเจ้าของเจอ ไปแสดงนิทรรศการที่เรียกว่า Lost and Found ในหลายประเทศทั่วโลก³

การเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าและมีความซับซ้อน ช่วยให้การค้นหาและเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าในอดีต การเกิดขึ้นของสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Twitter และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมแผนที่ ซึ่งใช้ในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลที่จำเป็นในช่วงเกิดเหตุฉุกเฉิน ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางโดยอาสาสมัครดิจิทัล สิ่งสำคัญของอาสาสมัครดิจิทัล คือ ความมีประสิทธิภาพในการอัปเดตข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยในการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ อาสาสมัครดิจิทัลยังช่วยเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในสถานการณ์ฉุกเฉินและเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยนอกจากจะมีอาสาสมัครเข้ามาปฏิบัติการในการให้ความช่วยเหลือในสถานที่เกิดเหตุแล้ว ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถขยายกิจกรรมอาสาสมัครให้สามารถมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้น และสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครดิจิทัลเช่นนี้ได้จากทุก ๆ ส่วนของโลกอีกด้วย

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

แม้บทบาทของอาสาสมัครยุคดิจิทัลจะเด่นชัดและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ แต่จากการศึกษาถึงบทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลในเหตุการณ์

² ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอ่านค่าและการทำงานของ Safecast สืบค้นได้จาก <https://vimeo.com/51823402>

³ ตัวอย่างรูปภาพที่นำไปจัดแสดง สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.dailymail.co.uk/news/article-2120656/Japans-wall-sighs-750-000-images-loved-ones-salvaged-tsunami-carnage.html>

แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น พบว่าการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัลยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ได้แก่ การขาดระบบแบ่งปันข้อมูล และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนจะทำการเผยแพร่ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น ผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติหรือผู้ติดตามข้อมูลจากอาสาสมัครดิจิทัล ได้รับข้อมูลที่ผิดๆ หรือไม่ถูกต้อง หรือการส่งผ่านข้อมูลอาจมีความล่าช้าจนก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการของคนในพื้นที่และความช่วยเหลือของอาสาสมัคร เป็นต้น รวมถึงการขาดกลไกในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการไม่มีโครงสร้างการจัดการสถาบันและองค์กรที่ครอบคลุมกิจกรรมอาสาสมัครรูปแบบใหม่ ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจจะมาจากการมองข้ามความสำคัญของตัวแสดงใหม่ หรือการขาดความตระหนักถึงแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าที่ถูกเผยแพร่โดยอาสาสมัครดิจิทัล เช่น การจัดทำข้อมูลทางเทคนิค หรือการจัดทำแผนที่ภัยพิบัติโดยอาสาสมัคร ซึ่งแม้จะพบว่า Platform เหล่านี้มีศักยภาพในการลดช่องว่างของข้อมูลที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติการช่วยเหลือและฟื้นฟู แต่ก็ยังไม่มีข้อมูลที่เป็นทางการชัดเจนนักว่าข้อมูลเหล่านี้เข้าถึงผู้ประสบภัย หรือได้รับการนำไปใช้โดยหน่วยงานหลักหรือผู้เชี่ยวชาญมากนักน้อยแค่ไหนอย่างไร

นอกจากนี้ ข้อจำกัดที่สำคัญของการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือในเหตุภัยพิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น คือความสามารถที่แตกต่างในการใช้เทคโนโลยี ชาวญี่ปุ่นจำนวนมากในหลาย ๆ ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหวและสึนามิเป็นผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่สามารถ หรือไม่มีความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร หรือรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล แม้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ช่วยเพิ่มโอกาสอย่างมากในการเข้าถึงข้อมูล หากแต่ข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถส่งถึงผู้ใช้ได้ ก็หมดความหมาย หากพิจารณาจากงานวิจัยของ Appleby (2013) พบว่า ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รอดชีวิตในจังหวัด Miyagi และ Iwate กลับไม่มีผู้ใดเคยได้ยินหรือรู้จักแผนที่เตือนภัยดิจิทัล หรือการให้ข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัลเหล่านี้เลย นอกจากนี้ อุปสรรคทางด้านภาษา ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นกีดกันการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือของอาสาสมัครดิจิทัล โดยเฉพาะชาวต่างชาติ เนื่องจากข้อมูลที่เผยแพร่ส่วนใหญ่มักเป็นภาษาญี่ปุ่น

บทสรุปและข้อเสนอแนะต่อประเทศไทย

กล่าวโดยสรุป บทความนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ช่องทางที่เป็นไปได้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เห็นรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงในการมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร ดังแสดงตัวอย่างในตารางที่ 2) แม้บทบาทของอาสาสมัครยุคดิจิทัลจะเด่นชัดและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในการจัดการภัยพิบัติ แต่จากการศึกษาถึงบทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลในเหตุการณ์แผ่นดินไหวใหญ่ทางฝั่งตะวันออกของญี่ปุ่น พบว่าการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัลยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ได้แก่ 1) การขาดระบบแบ่งปันข้อมูล 2) กลไกในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อันเนื่องมากรูปแบบการสั่งการของภาครัฐแบบรวมศูนย์ ซึ่งแตกต่างจากธรรมชาติการทำงานของอาสาสมัครที่มีลักษณะเป็นแนวนอน (Horizontal) ไม่มีลำดับชั้นในการทำงาน และการขาดโครงสร้างการจัดการสถาบันและองค์กรที่ครอบคลุมกิจกรรมอาสาสมัคร

รูปแบบใหม่นี้ ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจจะมาจากการมองข้ามความสำคัญของตัวแสดงใหม่ หรือการขาดความตระหนักถึงแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าที่ถูกเผยแพร่โดยอาสาสมัครดิจิทัล เช่น การจัดทำข้อมูลทางเทคนิค หรือการจัดทำแผนที่ภัยพิบัติโดยอาสาสมัคร ข้อท้าทายเหล่านี้สร้างอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดปัญหาการทับซ้อนของการทำงาน และลดประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัล ดังนั้นหากจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของอาสาสมัครดิจิทัล จึงไม่ใช่เพียงแต่การให้ความสำคัญในเรื่องของเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงไปสู่การสร้างความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในการจัดการเหตุภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉิน

ตารางที่ 2 ตัวอย่างกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของอาสาสมัครในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ ระหว่างอาสาสมัครแบบดั้งเดิม และอาสาสมัครดิจิทัล

อาสาสมัครแบบดั้งเดิม	อาสาสมัครดิจิทัล
ลงพื้นที่เกิดเหตุภัยพิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือ เช่น การแจกอาหาร การทำความสะอาดพื้นที่	สามารถให้ความช่วยเหลือผ่านทางเทคโนโลยี แม้อยู่ไกลจากพื้นที่เกิดเหตุภัยพิบัติ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลความต้องการของคนในพื้นที่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
จำเป็นต้องมีระยะเวลาที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่แน่นอน และมักจะเป็นเวลากลางวัน	สามารถให้ความช่วยเหลือผ่านทางเทคโนโลยีในเวลาใดก็ได้ที่ตนสะดวก เช่น ช่วงกลางคืน หลังเลิกจากงานประจำ
มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร	อาจจะทำงานแยกจากหน่วยงานอื่นๆ หรือสร้าง platform ของตนเองขึ้นมา อย่างไรก็ตาม ภัยพิบัติการทำงานแบบขาดการประสานงานเช่นนี้ กลายเป็นจุดอ่อนของอาสาสมัครดิจิทัลเช่นเดียวกัน
การเข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่เกิดเหตุภัยพิบัติ อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือมีความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัย	ไม่มีความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยของอาสาสมัคร

สำหรับประเทศไทยนั้น ท่ามกลางความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และวัฒนธรรมดิจิทัลที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น แต่การศึกษาถึงอาสาสมัครในการจัดการภัยพิบัติของประเทศไทย ยังคงเน้นรูปแบบอาสาสมัครแบบดั้งเดิมค่อนข้างมาก ทำให้งานวิจัยหรืองานศึกษาในเรื่องอาสาสมัครดิจิทัลยังไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัลบทความนี้ จึงต้องการนำเสนอให้เห็นถึงความสำคัญและกระตุ้นให้เกิดการเตรียมพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ

ของไทยในการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ของอาสาสมัครดิจิทัลเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ

บทบาทของอาสาสมัครดิจิทัลในประเทศไทยเริ่มเป็นที่แพร่หลาย ดังเห็นได้ชัดจากเหตุการณ์ภัยพิบัติน้ำท่วมในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2554 ซึ่งถือเป็นเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในรอบ 50 ปี อาสาสมัครดิจิทัลเข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือในการบรรเทาเหตุภัยพิบัติในลักษณะแตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น มีการเปิด Facebook Page เพื่อให้ข้อมูลและความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องจากภัยน้ำท่วมกว่า 50 บัญชี เช่น เพจ “น้ำขึ้นให้รีบออก” ซึ่งสร้างโดยอาสาสมัครดิจิทัลชาวไทยอายุ 23 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุภัยพิบัติน้ำท่วม นอกจากนี้ ยังมีการตั้งเว็บไซต์โดยอาสาสมัครดิจิทัลคือ Thaiflood.com และมีทวิตเตอร์ @Thaiflood เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างอาสาสมัครในโลกออนไลน์

นอกจากนี้ ยังมีการประสานการทำงานระหว่างอาสาสมัครในพื้นที่และอาสาสมัครดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารเป็นสื่อกลางเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เหตุภัยพิบัติน้ำท่วมในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย เมื่อปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งภายหลังจากเกิดเหตุภัยพิบัติ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประกาศรับสมัครกลุ่มวิศวกรอาสาผ่านทาง Facebook และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ โดยวิศวกรอาสาที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ด้วยกัน คือ กลุ่มที่ 1 จะเดินทางลงพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติน้ำท่วมในจังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด และ ศรีสะเกษ เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยทางด้านวิศวกรรมโยธาแก่บ้านผู้ประสบภัยแต่ละหลัง โดยวิศวกรผู้ลงพื้นที่จะทำการบันทึกภาพถ่ายวิดีโอ ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือสื่อสารโทรคมนาคม ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกนำไปเชื่อมต่อและประมวลผลผ่านดาวเทียมบราดาแชนท์ (Brada) ซึ่งเป็นดาวเทียมรายงานสภาพอากาศด้วยภาพ (Live Satellite Weather Image) และข้อมูลเหล่านั้นจะถูกส่งต่อให้แก่ทีมวิศวกรอาสากลุ่มที่ 2 ซึ่งมีได้ลงพื้นที่ แต่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ศูนย์บัญชาการ เพื่อดำเนินการประมวลผลและวินิจฉัยข้อมูลดังกล่าวโดยทันที เพื่อประเมินว่าอาคารบ้านเรือนใดบ้างที่อันตราย หรือจำเป็นต้องมีการซ่อมแซม หรือสามารถเข้าอยู่อาศัยได้อย่างปลอดภัย (The Nation Thailand, 9 October 2019)

จากตัวอย่างของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครดิจิทัลในประเทศไทยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าอาสาสมัครดิจิทัลเริ่มมีบทบาทอย่างมากในเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ ในประเทศไทยความรู้ความสามารถในการเข้าถึงและเผยแพร่ข้อมูล และการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นช่องทางหนึ่งของการให้ความช่วยเหลือ หากแต่การช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเฉพาะจากอาสาสมัครดิจิทัลจะมีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเป็นสำคัญ การให้ความช่วยเหลือในเหตุภัยพิบัติเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งได้แก่หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างกลไกและรูปแบบการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม ควรมีการกำหนดบทบาท การประสานงานและความร่วมมือกับองค์กรอาสาสมัครที่ชัดเจน และเปิดช่องให้อาสาสมัครทั้งอาสาสมัครแบบดั้งเดิมและอาสาสมัครดิจิทัล มีช่องทางในการเข้าให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน เพื่อไม่เกิดความซ้ำซ้อนและวุ่นวายในการให้ความช่วยเหลือในระดับปฏิบัติการ และก่อให้เกิดความร่วมมือแบบสร้างสรรค์ และ

ส่งเสริมความร่วมมือในการช่วยเหลือและการแบ่งปันข้อมูลร่วมกันของทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาสังคม กลุ่มอาสาสมัครจิตอาสา และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุภัยพิบัติ โดยให้ตัวแสดงเหล่านี้ได้รับการบูรณาการภายในโครงสร้างการบริหารจัดการภัยพิบัติที่เป็นทางการ โดยการสร้างชุมชนที่ทุกคนมีส่วนร่วม (inclusive community) เพื่อจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครจิตอาสา และควมมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและรูปแบบการจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นสำคัญว่าจะเปิดโอกาส และบริหารจัดการให้อาสาสมัครจิตอาสาเข้ามามีส่วนช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติได้มากน้อยเพียงใด ความสามารถของอาสาสมัครจิตอาสาและบทบาทในการสนับสนุนความสำเร็จในการช่วยเหลือฟื้นฟูเหตุภัยพิบัติ จึงขึ้นอยู่กับความเต็มใจของรัฐบาลและหน่วยงานราชการที่จะสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และให้การสนับสนุนบทบาทของอาสาสมัครจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่ของพวกเขา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครจิตอาสาให้มีความเป็นไปได้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของกลุ่มอาสาสมัครจิตอาสาที่สมัครใจมาร่วมปฏิบัติภารกิจ เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการสร้างกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการนำข้อมูลที่เกิดกระจายในโลกดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รายการอ้างอิง

- Acar, A. & Muraki, Y. (2011). Twitter for Crisis Communication: Lessons Learned from Japan's Tsunami Disaster. **International Journal of Web-Based Communities**. 7(3), 392-402.
- Appleby, L. (2013). **Connecting the Last Mile: The Role of Communications in the Great East Japan Earthquake**. London: Internews Europe.
- Avenell, S. (2016). Kobe 1995: Crisis, volunteering, and active citizenship in Japan. In M. R. Mullins & K. Nakano (Eds), **Disasters and social crisis in contemporary Japan**. London: Palgrave Macmillan. 185-208.
- Chernobrov, D. (2018). Digital Volunteer Networks and Humanitarian Crisis Reporting, **Digital Journalism**. 6(7), 928-944.
- Clary, E. G. & Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behavior. **Review of Personality and Social Psychology**. 12, 119-148.
- Fishwick, C. (2014, March 14). Tomnod - the online search party looking for Malaysian Airlines flight MH370. **The Guardian**. Retrieved September, 12 2021, from <https://www.theguardian.com/world/2014/mar/14/tomnod-online-search-malaysian-airlines-flight-mh370>.

- Handy, F., Brodeur, N., & Cnaan, R. (2006). Summer on the island: Episodic volunteering. **Voluntary Action**. 7, 31-46.
- Hustinx, L. & Lammertyn, F. (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective, **Voluntas**. 14, 167-187.
- Kondo, James (2011), Country manager, **Twitter Japan Presentation**, TEDEX Tokyo.
- Lindsay, B. (2011). **Social Media and Disasters: Current Uses, Future Options, and Policy Considerations**. Washington DC: Congressional Research Service.
- Meier, P. (2012). Crisis Mapping in Action: How Open Source Software and Global Volunteer Networks Are Changing the World, One Map at a Time. **Journal of Map & Geography Libraries**, 8, 89-100.
- Meier, P. (2015). **Digital Humanitarians: How Big Data is Changing the Face of Humanitarian Response**. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Nagar, S., Seth, A., & Joshi, A. (2012). Characterization of social media response to natural disasters. **Proceedings of the 21st international conference on world wide web**, USA, 671-674.
- Ono, A. (2012, April 11). Lost and Found: Salvaging memories. **Planet Magazine**. <http://www.planet-mag.com/2012/art/aiya-ono/lost-and-found/>.
- Reuter, C., Heger O., & Pipek V. (2013). Combining Real and Virtual Volunteers through Social Media. In T. Comes, F. Fiedrich, S. Fortier, J. Geldermann & T. Müller (Eds.), **Proceedings of the Information Systems for Crisis Response and Management** (pp. 1-10). Baden-Baden, Germany: ISCRAM.
- Shaskolsky, L. (1967). Volunteerism in disaster situations. **Preliminary paper no. 1**. Disaster Research Center, University of Delaware. Delaware.
- Smith, D. H. (1981). Altruism, volunteers, and volunteerism. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. 10(1), 21-36.
- The Nation. (2019, October 9). Volunteer engineers fan out in flooded Ubon. **The Nation**. Retrieved October, 17, 2021, from <https://www.nationthailand.com/news/30377233>.
- United Nations Volunteers. (2000). **Below the waterline of public visibility: Roundtable on volunteerism and social development**. UN Volunteers. <https://forum-ids.org/wp-content/uploads/2000/11/20389900-The-Hague-Paper-UNV-2000.pdf>.
- United Nations Volunteers. (2011). **UNV Annual Report "Volunteering for our Future"**. UN Volunteers. https://www.unv.org/sites/default/files/UNV_Annual_report_2011_en_web.pdf

Wolensky, R.P. (1979). Toward a broader conceptualization of volunteerism in disaster. **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**. 8, 33–42.