



บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของ บริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด เกิดขึ้นเนื่องจากผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า การแก้ปัญหาเมื่อเกิดภาวะวิกฤติโดยใช้สื่อมวลชนมาเป็นส่วนสำคัญนั้น จะทำให้เหตุการณ์ที่ตึงเครียดอยู่นั้นคลี่คลายไปได้ ดังนั้น การวิจัยโดยศึกษาจากกรณีในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในประเทศไทยจึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อผู้อ่านจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เมื่อเกิดภาวะวิกฤติกับหน่วยงานของตนเองได้

การวิจัยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการไปนั้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เครื่องบินโดยสารแอฟไร่ 748 ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2523
- 2) เครื่องบินโบอิง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา วันจันทร์ที่ 15 เมษายน 2528
- 3) เครื่องบินโบอิง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดภูเก็ต วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530

การที่ผู้วิจัยได้เลือกเหตุการณ์ที่กล่าวข้างต้นนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่ง ที่เข้าไปมีส่วนร่วมด้วยในทุกกรณี จึงเป็นการศึกษาโดยประสบการณ์ตรงทั้งของตนเองและผู้ร่วมงาน ส่วนระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แหล่งข้อมูล 3 ประเภท ด้วยกันคือ

- 1) ข้อมูลประเภทเอกสาร ภาพถ่าย และวิดีโอ
- 2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์

3) ข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้วิจัยที่เข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทุกกรณี

1. ข้อมูลประเภทเอกสาร ภาพถ่าย และวิดีโอ

1.1 หนังสือพิมพ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และเดลินิวส์ ซึ่งมียอดจำหน่ายที่ครอบคลุมผู้อ่านได้ถึง 80% นอกจากนี้ หนังสือพิมพ์ฉบับอื่น ๆ ยังไม่เป็นที่นิยมมากนักในปี 2523 ซึ่งเป็นปีที่เกิดกรณีวิกฤติครั้งแรก ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐและเดลินิวส์นั้น ประกอบด้วยฉบับวันที่

1.1.1 28 เมษายน 2523 - 28 พฤษภาคม 2523 ซึ่งปรากฏว่า ข้อมูลเครื่องบินประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เริ่มตีพิมพ์ตั้งแต่วันที่ 29 เมษายน 2523 ในขณะที่เดลินิวส์เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 เมษายน 2523

1.1.2 16 เมษายน 2528 - 16 พฤษภาคม 2528

1.1.3 1 กันยายน 2530 - 30 กันยายน 2530

1.2 เอกสารของบริษัทเดินอากาศไทย ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารที่มีอยู่ทั้งหมดเพื่อประกอบการวิเคราะห์ เช่น ข่าวแจก (Press Release) จดหมายโต้ตอบต่าง ๆ และหนังสือเวียนภายใน เป็นต้น

1.3 ภาพถ่ายและวิดีโอที่แผนกประชาสัมพันธ์เก็บรักษาไว้ รวมทั้งที่บันทึกจากข่าวของสถานีโทรทัศน์ภูเก็ต

เนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงานหลายครั้ง ทำให้เกิดปัญหาการค้นหาเอกสารกรณี รังสิต และพังงา ไม่พบ

2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Key Informants)

2.1 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ยูพา เพ็ชรฤทธิ์ ผู้สื่อข่าวสังกัด บริษัทแปซิฟิก คอมมูนิเคชั่น จำกัด (Pacific Communication) ผู้ซึ่งได้รับรางวัลเมฆลาจากการทำข่าวเครื่องบินบริษัทเดินอากาศไทยประสบอุบัติเหตุที่อ่าวบ่อ เพื่อออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อสมท. ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถได้ข้อมูลสำหรับสื่อประเภทโทรทัศน์อีกทางหนึ่งด้วย

2.2 สัมภาษณ์ผู้ร่วมงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ร่วมงานทุกกรณี ทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนได้ยืนยันสิ่งที่ตนเองปฏิบัติไปแล้ว และผู้วิจัยสามารถนำมาตรวจสอบกับข้อมูลที่ผู้วิจัยมีอยู่ จึงเป็นข้อยืนยันได้ว่าข้อมูลนี้ไม่ได้มาจากความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวของผู้ท้าววิจัยเท่านั้น

3. ข้อมูลจากการเข้าไปมีส่วนร่วม

เนื่องจากผู้วิจัยมิได้จดบันทึกทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้เวลารื้อฟื้นความทรงจำ เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นนานมากประกอบกับผู้วิจัยได้เคยล้มป่วยด้วยโรคต่อมไทรอยด์เป็นพิษ จากสาเหตุของความเครียดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงทำให้ไม่มีการบันทึกเหตุการณ์ใด ๆ ไว้ แต่เมื่อผู้วิจัยเริ่มทำวิทยานิพนธ์ ก็เริ่มเรียบเรียงเหตุการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จึงสามารถดึงความทรงจำทั้งหมดกลับมาได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบเหตุการณ์ถึง 3 เหตุการณ์ด้วย ดังนั้นการเก็บข้อมูลทั้ง 3 ชุด จึงมีลักษณะการเก็บรวบรวมที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเอกสารที่เก็บรักษาไว้ดังต่อไปนี้

1) การเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์

ผู้วิจัยได้นำหลักฐานที่ปรากฏอยู่ในหนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ เติลนิวลส์ ฉบับประจำวัน ที่ 28 เมษายน - 28 พฤษภาคม 2523 วันที่ 16 เมษายน - 16 พฤษภาคม 2528 และ วันที่ 1 กันยายน - 30 กันยายน 2530 มาเรียบเรียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยนำมาเปรียบเทียบกับหลักฐานที่บริษัทฯ มีอยู่ เพื่อผลในการตรวจสอบ

2) เอกสารภายในบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด

ผู้วิจัยได้ใช้เอกสารที่เก็บไว้ในแฟ้มรวมของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ร่วมกับข้อมูลส่วนตัวที่ผู้วิจัยได้รักษาไว้ รวมทั้งเอกสารจากฝ่ายธุรการ และกองกฎหมาย เพื่อนำมาประกอบในการวิจัย

3) การรวบรวมข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ที่ร่วมอยู่ในทั้งสามเหตุการณ์ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

กรณีรังสิต

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| - พลอากาศโท ประยุทธ์ ประจบเหมาะ | กรรมการผู้จัดการ |
| - นางสาว สุรัตนา วงศ์วิทย์วิโชติ | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นาง วรนุช ศิรินาวิน | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |

กรณีพังงา และกรณีอ่าวบ่อ

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| - นาย ธาณี เจตจันทร์ประภา | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นาง วิไล เคียงประดู่ | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นาง ปารีชาต สายธนู | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นางสาว อีระสิน แสงรังษี | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นาย จิราวุฒิ วินัยพานิช | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
| - นาย สุชาติ วงษ์สินอนันต์ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ |

กรณีอ่าวบ่อ

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| - นาย เรืองชัย บุญเรืองขาว | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |
|----------------------------|--------------------------|

4) ข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้รวบรวมประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปมีส่วนร่วมทุกเหตุการณ์ในสถานที่เกิดเหตุมาประกอบ โดยเหตุการณ์ที่รังสีผู้วิจัยได้เข้าไปดูที่เกิดเหตุและร่วมดำเนินการกับกรรมการผู้จัดการตลอดเหตุการณ์ ส่วนเหตุการณ์ที่ฟังจา ไม่สามารถเดินทางเข้าไปถึงจุดเกิดเหตุได้ เนื่องจากต้องเดินทางผ่านหุบเขาและเหวลึก ประกอบกับเมื่อผู้วิจัยเดินทางไปถึงท่าอากาศยานภูเก็ต เจ้าหน้าที่ได้ลำเลียงศพออกมาจากที่เกิดเหตุเรียบร้อยแล้ว สำหรับเหตุการณ์ที่อ่าวบ่อผู้วิจัยได้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นประมาณ 4 ชั่วโมง และอยู่ปฏิบัติงานอยู่ที่ภูเก็ถถึงวันที่ 6 กันยายน 2530 รวมเวลา 7 วัน

5) ข้อมูลจากสื่อมวลชน

เนื่องจากมีสื่อมวลชนจำนวนมากได้มีส่วนร่วมกับการเหตุการณ์ดังกล่าว การสัมภาษณ์สื่อมวลชนทำให้ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมในบางแง่มุมที่ข้อมูลของผู้วิจัยยังขาดหายไป เช่น แนวคิดและความรู้สึกของสื่อมวลชนเกี่ยวกับการให้ข่าวของผู้บริหารเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อมูลดังกล่าวจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้สื่อข่าวที่เข้าไปหาข่าวในเหตุการณ์ที่อ่าวบ่อ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบให้การวิจัยชัดเจนขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล กระทำโดยนำเหตุการณ์มาเรียงลำดับตามเวลาที่เกิดขึ้นเพื่อทราบการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์จริง โดยเรียงลำดับกิจกรรมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยรูปแบบของ Program Evaluational and Review Technique (PERT) ซึ่งกรีนวูดได้ศึกษาไว้ (Greenwood : 783) เพื่อผู้อ่านจะทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น



หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำกิจกรรมที่หาไปแล้วมาวิเคราะห์โดยนำแนวทางมาจากแผนภูมิ Functional Analysis System Technique (FAST) (อัมพิกา ไกรฤทธิ 2533: 71) เพื่อแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นทำอย่างไร พร้อมแสดงเหตุผลในการดำเนินการ และผลที่ได้รับ

จากนั้นได้วิเคราะห์กิจกรรมที่เก็บรวบรวมจากข้อมูลต่าง ๆ ว่าตรงกับหน้าที่ในการสื่อสารอย่างไร สำหรับการวิเคราะห์หน้าที่การสื่อสารในแต่ละกิจกรรมนั้น ได้อาศัยแนวคิด หน้าที่ 4 ประการ ของการสื่อสารหรือ "Four functions of communication" (เฟรดเดอริค 1989: 72-81) เป็นหลักในการวิเคราะห์ว่าแต่ละกิจกรรมที่ บริษัท เด็นอากาศไทย จำกัด ได้ดำเนินการไปนั้นมีการทำหน้าที่ (function) ใด ๆ การวิเคราะห์ได้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ในแง่ของเวลา บุคคล กิจกรรมที่ต้องกระทำและกลุ่มเป้าหมาย โดยจะนำเสนอแยกเป็นบท ๆ ในแต่ละกรณี

การวิเคราะห์ที่ได้จากการเปรียบเทียบกรณีอุบัติเหตุของบริษัท เด็นอากาศไทยทุกกรณีนั้น สามารถตอบคำถามได้ว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤตสื่อมวลชนถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤตให้เหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างไร สุดท้ายผู้วิจัยได้นำเสนอข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินการที่ควรจะเป็นเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นต่อไป

อนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงข้อมูลจากข่าวแจก (Press Release) ที่บริษัท เด็นอากาศไทยได้เก็บรักษาไว้ร่วมกับข้อมูลจาก หนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ เดลินิวส์ และนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ โดยผนวกเข้ากับประสบการณ์ของผู้ทำวิจัย ในฐานะที่มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้น ใน บริษัท เด็นอากาศไทย จำกัด ที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทั้ง 3 กรณี ดังกล่าว ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถสะท้อนสภาพการณ์ที่เกิดเหตุ รวมถึงเหตุผลที่ได้ดำเนินการไปได้อย่างกระจ่างแจ้งอีกด้วย

การนำเสนอข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเป็นลักษณะ สหกรณ์ศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแต่ละกรณี เพื่อทราบข้อมูลในการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ ซึ่งการนำเสนอจะแยกแต่ละบทออกจากรัน โดยเริ่มนำเสนอแบบความเรียง โดยเรียงลำดับกิจกรรมและเหตุการณ์ตามเวลาที่เกิดขึ้น จากนั้นผู้วิจัยได้นำกิจกรรมและเหตุการณ์ทั้งหมดมาเข้าแผนภูมิ PERT เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น

หลังจากรวบรวมกิจกรรมในแต่ละกรณีได้แล้ว ก็นำกิจกรรมมาวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ของแต่ละกิจกรรม และสุดท้ายจะรวบรวมเพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษาต่างๆ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- เวลา
- บุคคล
- กิจกรรมที่ต้องกระทำ
- กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

เมื่อวิเคราะห์ทั้ง 3 กรณีศึกษา ในแต่ละบทแล้ว บทสุดท้ายนำผลของแต่ละบทมาสรุปถึงผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกัน จากการศึกษาที่สามารถตอบปัญหาที่ว่า

- 1) ลำดับขั้นตอนการแก้ไขภาวะวิกฤติผ่านสื่อมวลชนมีลักษณะเช่นไร
- 2) กิจกรรมที่ได้ปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติโดยผ่านสื่อมวลชนมีอะไรบ้าง
- 3) การปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงภารกิจหน้าที่อะไรบ้างที่จะต้องกระทำเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติโดยผ่านสื่อมวลชน
- 4) ผลของการดำเนินกิจกรรมในการแก้ปัญหาผ่านสื่อมวลชนเป็น

อย่างไร

สำหรับเอกสารอ้างอิง เช่น ข่าวแจก (Press Release) ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ในภาคผนวก เพื่อให้ผู้อ่านที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถจะนำมาประกอบได้

การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยจึงสามารถหาหลักฐานยืนยันทุกชั้นตอนได้ เนื่องจากผู้ร่วมงานที่เคยปฏิบัติงานกับผู้วิจัยได้จัดบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ของเหตุการณ์ที่อ่าวบอกลงในเอกสารไว้โดยละเอียด เช่น ข่าวที่ส่งออกไปนั้นเป็นข่าวแจก (Press Release) หรือเป็นข่าวที่ใช้ในชั้นตอนแถลงข่าว (Press Conference) พร้อมทั้งระบุเวลาที่แจกจ่ายไว้เป็นหลักฐานด้วย และเมื่อเกิดปัญหาว่ามีเอกสารที่รวบรวมไว้มีความสับสน คลาดเคลื่อน ผู้วิจัยก็ได้หาหลักฐานอื่นมาประกอบ เช่น กรณีการแถลงข่าวของเหตุการณ์ที่พังงา ตามเอกสารที่ปรากฏอยู่ในสื่อมวลชนเขียนว่า การแถลงข่าวเกิดขึ้นเมื่อเวลา 09.40 น. แต่เมื่อมาตรวจสอบดูที่ภาพถ่ายแล้ว ปรากฏว่า ในภาพมีนาฬิกาติดฝาผนังปรากฏอยู่ในห้องประชุมที่ พล-อากาศโท เกียรติ เพ็ญงูฒิราญ นั่งแถลงข่าว ซึ่งเข็มนาฬิกาบอกเวลา 09.00 น. เป็นต้น นอกจากนี้ การวิจัยโดยการเรียงลำดับด้วยแผนภูมิ PERT ก็ทำให้ผู้ศึกษาสามารถลำดับชั้นตอนต่าง ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งในแต่ละบทผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นกรณีๆ ไป โดยบทต่อไปจะเริ่มต้นด้วยเหตุการณ์ที่รังสิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย