บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เหตุการณ์วิกฤติ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้ **คาดฝัน** และเป็นเหตุการณ์ ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับธุรกิจโดยตรง หรือเกิดความขัดแย้งอย่างรุนแรงกับประชาชนก็ได้ และปรากฏการณ์ดังกล่าวนั้น ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านประชาสัมพันธ์จะละเลยเสียมิได้ที่จะต้องให้ข้อมูลที่เป็น **ความจริง** ต่อสื่อมวลชน เหตุการณ์เช่นนี้สาธารณชนและสื่อมวลชนต้องการคำอธิบาย การเงียบ การนิ่งเฉยของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดการคาดเดาที่อาจจะสูญเสียยิ่งกว่าที่เป็นจริงได้ (ปิยรัตน์ อ่องลออ, 2532)

เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติ สิ่งที่จะต้องเกิดร่วมด้วยเสมอ คือ การสูญเสีย และหากจะกล่าวถึงการสูญเสียที่เกิดจากเหตุการณ์วิกฤติที่สัมผัสได้อย่างเด่นชัด คือ การสูญเสียที่เกิดจากอุบัติเหตุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางเครื่องบิน เหตุการณ์ดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อสภาพจิตใจและความรู้สึกของญาติผู้ประสบเคราะห์กรรม รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่ได้รับทราบข่าว ยิ่งไปกว่านั้นยังจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อภาพพจน์ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจ ที่ประชาชนมีต่อบริษัทสายการบินดังกล่าว ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ประชาชนให้ความสนใจอย่างยิ่ง

เหตุการณ์ในภาวะวิกฤติจะคลี่คลายลงได้ ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการสื่อสาร และการสื่อสารที่ครอบคลุมได้ทั่วถึงจะเป็นที่น่าเชื่อถือก็คือ การสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชน จากการศึกษาของ วิลเบอร์ ชแรม (Wilbur Schramm) เรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤติ จากกรณีตัวอย่างคดีลอบสังหาร ประธานาธิบดี เคนาดี้ เขาพบว่าสื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ข่าวเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นตัวกระตุ้นเพื่อก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้น สื่อมวลชนจะทำหน้าที่เป็นแหล่งยืนยันข้อมูล เพื่อคลายข้อสงสัยต่าง ๆ ซึ่งสาธารณชนจะเชื่อในข้อมูลที่ได้รับจากการออกอากาศ หรือข้อความที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ และสิ่งที่ยืนยันว่าสาธารณชนเชื่อเช่นนี้ เพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์ลอบสังหารนั้นปรากฏว่าชาวอเมริกันทุกคน

เฝ้าดูโทรทัศน์อย่างใจจดใจจ่ออยู่ถึงสี่วันเต็ม นอกจากนั้นผลการวิจัยได้พบว่า 5 ใน 6 คน จะเปิดรับสื่อที่กำลังออกอากาศอยู่เพื่อตรวจสอบข่าวและหาข้อมูลทันที และมีผลการวิจัยปรากฏอีกว่า สื่อมวลชนมีส่วนในการเยียวยาให้สาธารณชนคลายความตึงเครียดลงได้ จึงไม่น่าสงสัยเลยว่าเหตุผลที่บังคับให้ทุกคนจับตาดูโทรทัศน์นั้น ไม่ใช่เฉพาะเพื่อเยียวยารักษาอย่างเดียว แต่ทำไปเพราะชาวอเมริกันไม่รู้ว่าจะทำอะไรในขณะนั้น นอกจากนี้ วิลเบอร์ ชแรม ได้อธิบายต่อไปอีกว่าสื่อมวลชนมีคุณสมบัติสามารถลดความกลัวของสาธารณชน และการที่สาธารณชนติดตามเหตุการณ์จากสื่อ-มวลชนนั้น ก็เสมือนเป็นการลดช่องว่างของตนเองเพื่อค้นหาคำอธิบาย คำยืนยัน ซึ่งสาธารณชนมิได้ต้องการข้อมูลแต่เพียงที่ฉาบอยู่บนพื้นผิว แต่ทุกคนต้องการข้อมูลที่อยู่ลึกลงไป ซึ่งสื่อมวลชนสามารถนำมาเสนอได้

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ สิ่งที่จะสะท้อนระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ได้อย่างหนึ่งก็คือ ข่าวสารที่ปรากฏในสื่อมวลชน เพราะสื่อมวลชนจะเป็นเสมือนตัวแทนที่จะกระจายข้อมูลทั้งของผู้ประสบเคราะห์กรรมสาธารณชน และหน่วยงานที่เกี่ยว-ข้องกับภาวะวิกฤตินั้น ๆ ซึ่งข้อมูลที่นำเสนอนี้ก็เป็นเสมือนภาพสะท้อนเหตุการณ์ที่เกิดอยู่ ณ ช่วงเวลานั้น (ฮิลล์และนอล์ตัน Hill and Knowlton: 1986) นอกเหนือจากนั้น การให้ข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีปริมาณมากเพียงพอ มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดข่าวลือติดตามมาได้ และมักจะแพร่กระจายรวดเร็วมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าสาธารณชนไม่ได้ข้อมูลที่มากเพียงพอจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดสภาพการณ์ที่แวดล้อมด้วยความตื่นตระหนก และความหวาดกลัว (ฮิลล์ และ นอล์ตัน : 1986) ในกรณีเช่นนี้ ถ้าหน่วยงานได้วางแผนการนำสื่อมวลชนมาใช้ในภาวะวิกฤติได้อย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะสามารถควบคุมการแพร่กระจายของข่าวที่ไม่พึงปรารถนาได้

นอกเหนือจากเกิดข่าวลือเมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นแล้ว สิ่งที่เกิดตามมาคือภาวะสับสนอลหม่านทั้งภายนอกและในหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานที่กำลังเผชิญปัญหาอยู่ก็ไม่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาภาวะวิกฤติมาก่อน จึงไม่แน่ใจว่าแนวทางการแก้ปัญหานั้นควรมีวิธีการอย่างไร นอกจากนั้น หน่วยงานต่าง ๆ มักจะมองข้ามการเตรียมการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ เพราะไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็น

ปกติประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยจึงไม่ให้ความสำคัญเท่าใดนัก แต่สำหรับหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติล่วงหน้า ก็ประสบปัญหา เพราะยังไม่มีผู้ใดทำการวิจัยหรือรวบรวมกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในประเทศไว้ และกรณีศึกษาเกี่ยวกับภาวะวิกฤติที่มีผู้ศึกษาอยู่นั้นก็มักจะเป็นกรณีศึกษาของต่างประเทศ ซึ่งอาจจะนำมาประยุกต์เพื่อเป็นแบบอย่างในสังคมไทยได้ไม่สมบูรณ์นัก ดังนั้นจึงน่าที่จะศึกษาวิจัยกรณีที่เกิดขึ้นในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางวางแผนในการแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ โดยอาศัยกรณีศึกษาการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ปัญหาวิกฤตการณ์ ซึ่งเกิดขึ้นในประเทศไทย ในเหตุการณ์เครื่องบินบริษัท เดินอากาศไทยจำกัด ประสบอุบัติเหตุใน 3 กรณี ดังต่อไปนี้

1) เครื่องบินโดยสารแอฟโร่ 748 ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันอาทิตย์ที่ 27 เมษายน 2523

2) เครื่องบินโบอิ้ง 737 ประสบอุบัติเหตุที่ อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา วันจันทร์ที่ 15 เมษายน 2528

3) เครื่องบินโบอิ้ง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อ่าวปอ จังหวัดภูเก็ต วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้ง 3 กรณี แม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์เครื่องบินประสบอุบัติเหตุเช่นเดียวกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าแต่ละกรณีจะมีลักษณะเฉพาะของแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งสามารถจะสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) สถานที่วันและเวลาที่เกิดเหตุของทุกกรณีแตกต่างกันคือ

1.1 เหตุการณ์ที่รังสิตเกิดขึ้นกลางทุ่งนาใกล้ท่าอากาศยานกรุงเทพ เหตุเกิดวันอาทิตย์ เวลา 13.50 น.

1.2 เหตุการณ์ที่พังงาเกิดขึ้นในหุบเขา วันจันทร์เวลา 23.30 น.

1.3 เหตุการณ์ที่อ่าวปอเกิดขึ้นในทะเล วันจันทร์เวลา 15.40 น.

2) จำนวนผู้โดยสารที่ประสบอุบัติเหตุ

2.1 เหตุการณ์ที่รังสิตมีผู้ประสบเคราะห์กรรม 53 คน มีผู้เสียชีวิต 43 คน (เป็นลูกเรือ 4 คน ผู้โดยสาร 39 คน) และผู้รอดชีวิต 10 คน

2.2 เหตุการณ์ที่พังงา มีผู้เสียชีวิต 11 คน (เป็นลูกเรือ 7 คน ผู้โดยสาร 2 คน)

2.3 เหตุการณ์ที่อ่าวบอ (เป็นลูกเรือ 9 คน ผู้โดยสาร 74 คน)

3) สถานภาพ สัญชาติ และภูมิลำเนา ของผู้โดยสาร

3.1 เหตุการณ์ที่รังสิต ผู้เสียชีวิตส่วนหนึ่งจะเป็นบุคคลมีชื่อเสียง, พระสงฆ์ระดับเกจิอาจารย์, ชาวต่างประเทศ (ยุโรป) ส่วนผู้รอดชีวิตก็มีตั้งแต่บาดเจ็บสาหัสจนถึงไม่สาหัส

3.2 เหตุการณ์ที่พังงา ผู้โดยสาร 4 คน เป็นชาวภูเก็ต ฉะเชิง-เทรา และนครสวรรค์

3.3 เหตุการณ์ที่อ่าวบอ ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวไทย นักธุรกิจ ข้าราชการ ส่วนชาวต่างประเทศ ได้แก่ ชาวมาเลเซีย ชาวญี่ปุ่น อังกฤษ อิตาลี ฝรั่งเศส และ สิงคโปร์ เป็นต้น

จากองค์ประกอบของแต่ละเหตุการณ์ ส่งผลให้ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ต้องเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อมวลชนให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับขวัญ กำลังใจ ความเชื่อมั่น ของทั้งพนักงาน ผู้โดยสาร และประชาชนทั่วไป นอกจากนั้น เหตุการณ์ที่เกิดโดยกระทันหันเช่นนี้จะส่งผลให้ญาติ ตลอดจนมิตรสหายของผู้ประสบเคราะห์กรรมต้องการข้อมูลที่ชัดเจน ในปริมาณที่มากเพียงพออย่างรวดเร็วต่อเนื่อง และต้องกระทำเป็นขั้นตอน เพื่อไม่ให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้งหรือขาดข่าวสาร และวิธีการเดียวที่จะนำข่าวสารไปถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้คือ การส่งข้อมูลผ่านสื่อมวลชน ซึ่งการวิจัยการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติทั้ง 3 กรณีศึกษานี้ จะทำให้มีผู้วิจัยเข้าใจถึงกระบวนการนำสื่อมวลชนมาใช้ในภาวะวิกฤติ เพื่อเป็นช่องทางการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน เพื่อจะได้นำการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ต่อไป

<u>ปัญหานำวิจัย</u>

1) ลำดับขั้นตอนการแก้ไขภาวะวิกฤติผ่านสื่อมวลชนมีลักษณะเช่นไร

2) กิจกรรมที่ได้ปฏิบัติแต่ละขั้นตอนเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติโดยผ่านสื่อมวลชนมีอะไรบ้าง

3) การปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงภาระกิจหน้าที่อะไรบ้างที่จะต้องกระทำเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติโดยผ่านสื่อมวลชน

4) ผลของการดำเนินกิจกรรมในการแก้ปัญหาผ่านสื่อมวลชนเป็นอย่างไร

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>

เพื่อทราบกระบวนการการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติ เมื่อเครื่องบินประสบอุบัติเหตุ

<u>ข้อตกลงเบื้องต้น</u> (Assumption)

สื่อมวลชนสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

<u>ข้อสันนิษฐานของการวิจัย</u>

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ สื่อมวลชนสามารถแก้ไขภาวะวิกฤติให้เหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

<u>ขอบเขตของการวิจัย</u>

จะศึกษาเฉพาะกรณีเครื่องบิน บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ประสบอุบัติเหตุเมื่อ

1) วันที่ 27 เมษายน 2523
2) วันที่ 15 เมษายน 2528
3) วันที่ 31 สิงหาคม 2530

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิยามศัพท์

ภาวะวิกฤติ (CRISIS) : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เป็นเรื่องที่น่าสะพึงกลัว และสร้างความตระหนกตกใจ

เหตุการณ์ที่รังสิต : เหตุการณ์เครื่องบิน แอฟไร่ 748 ของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันอาทิตย์ที่ 27 เมษายน 2523

เหตุการณ์ที่พังงา : เหตุการณ์ที่เครื่องบิน ไบอิ้ง 737 ของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ประสบอุบัติเหตุที่ อำเภอท้าย-เหมือง จังหวัดพังงา วันจันทร์ที่ 15 เมษายน 2528

เหตุการณ์ที่อ่าวปอ : เหตุการณ์เครื่องบินไบอิ้ง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อ่าว-ปอ จังหวัดภูเก็ต วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530

การใช้สื่อมวลชน : คือ การบริหารการจัดการข่าวให้เหมาะสมสอดคล้องกับสื่อมวลชน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1) ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกรณีที่เครื่องบินประสบอุบัติเหตุ

2) ให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารสำหรับเตรียมการและปฏิบัติในกรณีเครื่องบินประสบอุบัติเหตุ

3) ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนประชาสัมพันธ์สำหรับกรณีเครื่องบินประสบอุบัติเหตุหรือเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย