

การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของ  
บริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด



ม.ล. อัจฉราพร ฅ สงขลา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

ISBN 974-581-514-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018083

i 14666856

THE CRISIS MANAGEMENT THROUGH MASS MEDIA IN THAI AIRWAYS'S CRASHES

M.L. Ajcharaporn Na Songkhla

A Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts  
Department of Mass Communication  
Graduate School

Chulalongkorn University

1992

ISBN 974-581-514-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์  
โดย  
ภาควิชา  
อาจารย์ที่ปรึกษา

การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบิน  
โดยสารของ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด  
ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา  
การสื่อสารมวลชน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

*ดร.ถาวร*  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรากัญ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

*ศิริชัย ศิริกายะ*  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ)

*ดร.ขวัญเรือน*  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์)

*จุมพล รอดคำดี*  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

C350299 : MASS COMMUNICATION

คำสำคัญ : การใช้สื่อมวลชน ภาวะวิกฤต อุบัติเหตุ

อัจฉราพร ณ สงขลา, ม.ล. : การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบิน โดยสารของ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด (THE CRISIS MANAGEMENT THROUGH MASS MEDIA IN THAI AIRWAYS CRASHES) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ขวัญเรือน กิติวัฒน์, 136 หน้า ISBN 974-581-514-4

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงกระบวนการใช้สื่อมวลชนเพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติเมื่อเครื่องบินประสบอุบัติเหตุ โดยใช้กรณีศึกษา 3 เหตุการณ์ ของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด จากผลของการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านวัน เวลา และสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ จำนวน และลักษณะสถานภาพ สัญชาติ เชื้อชาติ ของผู้ประสบเคราะห์กรรม ย่อมมีผลกระทบต่อ การวางแผน และการดำเนินการตัดสินใจใช้สื่อมวลชนในการแก้ไขภาวะวิกฤติ
2. โครงสร้างของระบบสื่อมวลชน สภาพการแข่งขันในการนำเสนอข่าวทางสื่อมวลชน เป็นตัวกำหนดถึงลักษณะของความร่วมมือในการแพร่กระจายหรือการควบคุมสารสนเทศในการแก้ไขภาวะวิกฤติ
3. การแก้ไขภาวะวิกฤติโดยใช้สื่อมวลชนต้องมีลักษณะ เป็นการให้ข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริง ที่ถูกต้องชัดเจนอย่างต่อเนื่องเป็นหลัก และติดตามด้วยการให้คำแนะนำ ตลอดจนการโน้มน้าวใจ
4. การสร้างกิจกรรม พร้อม ๆ กับการเลือกใช้สื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมกับ เวลาและโอกาส จะสามารถลดความตื่นตระหนกของประชาชน ในขณะที่เดียวกันจะสามารถฟื้นฟูจิตใจของผู้ประสบเคราะห์กรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา ..... การสื่อสารมวลชน .....  
สาขาวิชา ..... การสื่อสารมวลชน .....  
ปีการศึกษา 2534 .....

ลายมือชื่อนิติ ..... อ.ขวัญเรือน ณ สงขลา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... ผศ.ขวัญเรือน กิติวัฒน์ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

C350299 : MASS COMMUNICATION

KEY WORD : MASS MEDIA      CRISIS      CRASHES

AJCHARAPORN NA SONGKHLA, M.L. : THE CRISIS MANAGEMENT THROUGH MASS MEDIA IN THAI AIRWAY'S CRASHES. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. KWANRUEN KITIWAT, 136 PP. ISBN 974-581-514-4

This research attempts to put into perspective how an effective dealing with the mass media can improve the situation of crisis caused by air crashes. The study cases are based on three events as happened to Thai Airways Co's aircraft. From the research, it is found that:

1. The crisis took place in different situation in terms of time, place, number and nationalities of casualties and injured people involved. These differences have great influence on the course of action which should be taken in dealing with the mass media at the time of crisis.

2. The structure of mass media and the competition in news presentation among various units of the mass media are the crucial factors in determining the nature of cooperation or control ones can obtain from them in disseminating information to alleviate the impact of crisis.

3. The key to the handling of mass media is by providing true and correct information on a continuous basis and sometimes in the persuasive manner.

4. Organising right activities and choosing appropriate mass media for attendance at the right time and situation can help reducing the public's panic arising from the crisis as well as consoling people who are affected.



ภาควิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
สาขาวิชา ..... การสื่อสารมวลชน  
ปีการศึกษา ..... 2534

ลายมือชื่อนิติ ..... อ.ท.ท.ท. ท. ท.ท.ท.  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... M. S. S. S.  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นอนุสรณ์ให้กับบุคคลกลุ่มหนึ่งที่อุทิศแรงกาย แรงใจ ท่วมเทการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะวิกฤติ ซึ่งภาวะจิตใจของเขาเหล่านั้นก็โศกเศร้าและทรมาณใจไม่น้อยไปกว่าญาติผู้ประสบเคราะห์กรรมทั้งหลาย และบุคคลกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสที่จะกลับมาปฏิบัติงานร่วมกันได้อีกแล้ว ทุกคนจึงขอถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อเป็นอนุสรณ์ให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

ผู้วิจัยจะจดจำความเมตตาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ศิริกายะ รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ นางสาวปิยะนาถ อักษรประดิษฐ์ นางปาริชาติ สายธนู นายเรืองชัย บุญเรืองขาว นายบันลือศักดิ์ บุญเรืองขาว อดีตเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริษัท เด็นอากาศไทย จำกัด ทุกคน และทุกคนในครอบครัวที่ร่วมแรงร่วมใจทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาอย่างก้าวเข้ามาทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยไม่เคยคิดฝันว่าจะมีวันนี้ขึ้นมาได้

ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
บทที่	
1. บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหานาวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
ข้อสันนิษฐาน .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	6
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติ .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เกิดจากภาวะวิกฤติ .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในภาวะวิกฤติ .....	18
3. ระเบียบวิธีวิจัย .....	21
4. กรณีศึกษา เครื่องบินโดยสารแอร์ไร์ 748 ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2523 .....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. กรณีศึกษา เครื่องบิน 737 ประสบอุบัติเหตุที่ อ่าวเกือกท้ายเหมือง จังหวัดพังงา วันจันทร์ที่ 15 เมษายน 2528 .....	43
6. กรณีศึกษา เครื่องบินโบอิง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อ่าวบ่อ จังหวัด ภูเก็ตวันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530 .....	54
7. สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	78
ผลการเปรียบเทียบ 3 เหตุการณ์ .....	78
ผลการศึกษา .....	87
ข้อเสนอแนะเมื่อเกิดภาวะวิกฤติกับเหตุการณ์ทั่วไป .....	96
อภิปรายผล .....	97
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	103
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	103
บรรณานุกรม .....	104
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. ....	107
ภาคผนวก ข. ....	113
ภาคผนวก ค. ....	118
ประวัติผู้เขียน .....	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่เหตุการณ์ที่รังสิต . . . .	35
ตารางที่ 2 วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่เหตุการณ์ที่พังงา . . . .	46
ตารางที่ 3 วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่เหตุการณ์ที่อ่าวปอ . . .	64
ตารางที่ 4 ตารางเปรียบเทียบ 3 เหตุการณ์ . . . . .	83
ตารางที่ 5 สรุปการให้ข่าวผ่านสื่อมวลชนทั้ง 3 เหตุการณ์ . . . . .	85

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1	PERT CHART กรณีเครื่องบินแอร์ 748 ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต จังหวัดปทุมธานี .....	34
แผนภูมิที่ 2	PERT CHART กรณีเครื่องบินโบอิง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา .....	45
แผนภูมิที่ 3	PERT CHART กรณีเครื่องบินโบอิง 737 ประสบอุบัติเหตุที่อ่าวบ่อ จังหวัดภูเก็ต .....	63
แผนภูมิที่ 4	การวิเคราะห์ 3 เหตุการณ์ ในแง่การจัดการข่าวสารผ่านสื่อมวลชนในภาวะวิกฤติ .....	86
แผนภูมิที่ 5	สรุปแผนภูมิ (Flow Chart) สำหรับการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ .....	94

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย