สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ในสังกัดกรมการขนส่งทางอากาศ
2. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ในสังกัด กรมการขนส่งทางอากาศ

ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจะแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน โดยจะนำเสนอความเป็นมาของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจึงจะนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

ตอนที่ 1 แผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย
- การวิเคราะห์แผนการสื่อสารการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยด้วยทฤษฎีกระบวนการสื่อสาร

ตอนที่ 2 กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ

ตอนที่ 1 แผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ใช้การวิจัยโดยการวิเคราะห์เอกสาร โดยศึกษาแผนการสื่อสารการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

ในตอนนี้ได้แบ่งการวิเคราะห์แผนการสื่อสารการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย เป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1.1 ความเป็นมา

1.2 หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ความเป็นมา

ผู้วิจัยพบว่าความเป็นมาของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

ก่อนปี พ.ศ. 2521 ประเทศไทยไม่เคยมีศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย ดังนั้น เมื่อเวลาเกิดเหตุประสบภัย หน่วยงานที่อยู่ใกล้เคียงจะออกทำการช่วยเหลือ ซึ่งการช่วยเหลือดังกล่าวเป็นในลักษณะต่างหน่วยต่างทำงานโดยไม่มีการประสานงานกันจึงทำให้การช่วยเหลือเป็นไปด้วยความยากลำบาก ประกอบกับประเทศไทยเป็นสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (international Civil Aviation Organization : ICAO)และองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization : IMO) ซึ่งมีข้อตกลงผูกพันที่รัฐบาลจะต้องจัดให้มีบริการเกี่ยวกับการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย ซึ่งตัวแทนสายการบินและการเดินเรือต่างๆ ที่ทำการเดินทางเข้าออกประเทศไทย จึงได้พยายามผลักดันให้มีบริการ ด้านการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าระหว่างเดินทางอยู่ในประเทศไทย หากเกิดเหตุประสบภัย อย่างน้อยยังมีหน่วยงานของรัฐคอยให้ความช่วยเหลืออยู่ ซึ่งรัฐบาลได้มีความห่วงใยในเรื่องนี้

จากข้อตกลงที่ประเทศไทยได้เข้าเป็นสมาชิก ICAO และ IMO จึงมีผลให้คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 8 ก.พ. 2521 ให้จัดตั้งองค์กรเพื่อการค้นหา และช่วยเหลือแห่งชาติ โดยรวมกิจการการค้นหา และช่วยเหลือทางอากาศ และทางทะเลไว้ด้วยกัน และเพื่อที่จะเรียกระดมสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหา และช่วยเหลือเท่าที่มีอยู่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการค้นหา และช่วยเหลือ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ ให้จัดตั้งองค์กรที่เกี่ยวกับการค้นหาและช่วยเหลือแห่งชาติขึ้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2521 ซึ่งได้แก่ 3 หน่วย คือ

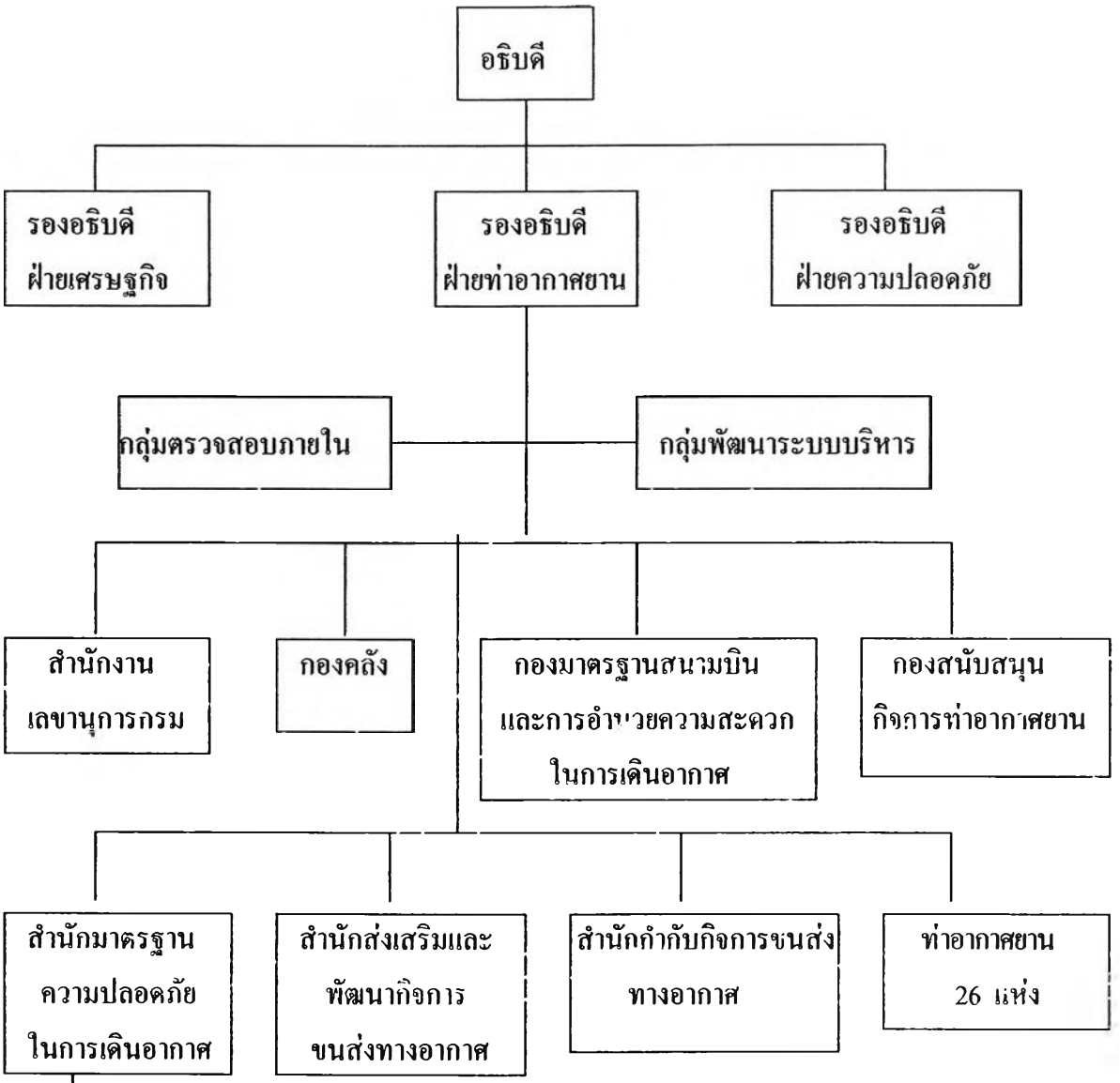
1. ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (Rescue Co-ordination Centre - RCC) ซึ่งกรมการขนส่งทางอากาศรับผิดชอบเป็นหน่วยกลางและเป็นหน่วยค้นหาและช่วยเหลือทำหน้าที่ในการประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. หน่วยค้นหาและช่วยเหลือ (Search and Rescue Unit – SRU)ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยรับผิดชอบ โดยให้แต่ละหน่วยที่รับผิดชอบจัดเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึก และมีบริภัณฑ์อันเหมาะสมที่จะปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือกรณีอากาศยานและเรือประสบภัยได้โดยฉับพลัน

3. หน่วยระวังภัย (Alerting Post) ได้แก่ กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และกรมอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยกลางซึ่งมีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารสำหรับรับ – ส่ง ข่าวกรณีเกิดเหตุอากาศยานและเรือประสบภัย

ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ ในส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย กรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม ศูนย์ดังกล่าวตั้งอยู่ที่ซอยงามดูพลี แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ในการบริหารงานของศูนย์ประสานงานฯ มีอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศเป็นผู้บริหารระดับสูง และประกอบด้วยรองอธิบดีที่แบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ รองอธิบดีฝ่ายเศรษฐกิจ รองอธิบดีฝ่ายท่าอากาศยาน รองอธิบดีฝ่ายความปลอดภัย ดังปรากฏในแผนภูมิของโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ประสานงานฯ ดังนี้

<u>กรมการขนส่งทางอากาศ</u>



- ส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย (ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย)
- ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ
- ส่วนตรวจสอบการปฏิบัติการบิน
- ส่วนสมควรเดินอากาศ
- ส่วนวิศวกรรมการบิน
- ส่วนทะเบียน และใบอนุญาต

สำหรับท่าอากาศยาน ทั้ง 26 แห่ง ประกอบด้วย

1. ท่าอากาศยาน บ้านค่าย จ. สกลนคร

2. ท่าอากาศยานขอนแก่น

3. ท่าอากาศยานตรัง

4. ท่าอากาศยานนครพนม

5. ท่าอากาศยานนราธิวาส

6. ท่าอากาศยานน่าน

7. ท่าอากาศยานปัตตานี

8. ท่าอากาศยานพิษณุโลก

9. ท่าอากาศยานแพร่

10. ท่าอากาศยานแม่สอด

11. ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน

12. ท่าอากาศยานลำปาง

13. ท่าอากาศยานเลย

14. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

15. ท่าอากาศยานหัวหิน

16. ท่าอากาศยานอุดรธานี

17. ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช

18. ท่าอากาศยานกระบี่

19. ท่าอากาศยานชุมพร

20. ท่าอากาศยานตาก

21. ท่าอากาศยานนครราชสีมา

22. ท่าอากาศยานบุรีรัมย์

23. ท่าอากาศยานเพชรบูรณ์

24. ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด

25. ท่าอากาศยานระนอง

26. ท่าอากาศยานอุบลราชธานี

ส่วนท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานกองทัพอากาศ และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หน้าที่และความรับผิดชอบของกรมการขนส่งทางอากาศ มีดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ กฎหมายว่าด้วยความผิดบางประการ ต่อการเดินอากาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบินพลเรือนของประเทศ
3. ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางอากาศ อุตสาหกรรมการบินและการบินพลเรือน
4. ดำเนินการจัดระเบียบการบินพลเรือน
5. กำหนดมาตรฐาน กำกับ ดูแลและตรวจสอบการดำเนินการด้านการบินพลเรือน
6. จัดให้มีและดำเนินกิจการท่าอากาศยานในสังกัดกรม
7. ร่วมมือและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการบิน พลเรือน และในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

มติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวได้แต่งตั้งให้มีคณะกรรมการแห่งชาติในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นประธานกรรมการ คณะกรรมการแห่งชาติฯ ประกอบด้วย ผู้แทนจากส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 21 หน่วยงาน ดังนี้

1.	รองปลัดกระทรวงคมนาคม (หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง)	ประธานกรรมการ
2.	อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ	รองประธานกรรมการ
3.	อธิบดีกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	รองประธานกรรมการ
4.	ผู้แทนกองบัญชาการทหารสูงสุด	กรรมการ
5.	ผู้แทนกองทัพบก	กรรมการ
6.	ผู้แทนกองทัพเรือ	กรรมการ
7.	ผู้แทนกองทัพอากาศ	กรรมการ
8.	ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	กรรมการ
9.	ผู้แทนกระทรวงการต่างประเทศ	กรรมการ
10.	ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ
11.	ผู้แทนกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
12.	ผู้แทนกรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
13.	ผู้แทนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
14.	ผู้แทนกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง	กรรมการ
15.	ผู้แทนกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ

16.	ผู้แทนสำนักฝนหลวงและการบินเกษตร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กรรมการ
17.	ผู้แทนสำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
18.	ผู้แทนการท่าเรือแห่งประเทศไทย	กรรมการ
19.	ผู้แทนที่ทำการวิทยุเรือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	กรรมการ
20.	ผู้แทนบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	กรรมการ
21.	ผู้แทนบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	กรรมการ
22.	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการขนส่งทางอากาศ	กรรมการและเลขานุการ
23.	ผู้อำนวยการส่วนค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย กรมการขนส่งทางอากาศ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
24.	ผู้แทนกองนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
25.	ผู้แทนกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแห่งชาติในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย มีดังนี้

1. กำหนดนโยบายและหลักการในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
2. กำหนดมาตรการในการดำเนินงานค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัยในเขตรับผิดชอบของประเทศ
3. จัดให้มีการฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย

4. ให้คำปรึกษาแนะนำแก่รัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการและการทำความตกลงกับประเทศต่าง ๆ ในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย

5. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็น

ผู้วิจัยพบว่า กรมการขนส่งทางอากาศ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจในการกำหนดมาตรฐาน กำกับ ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานด้านการบินพลเรือน รวมทั้ง ให้ความร่วมมือ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งใน และต่างประเทศ ทั้งด้านการดำเนินการตามบทกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเห็นได้จากภารกิจหรือหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ และให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยของกิจการขนส่งทางอากาศ ซึ่งลักษณะการดำเนินการขององค์กร จำเป็นต้องได้รับความเชื่อถือ และเชื่อมั่นจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศด้วย

จะเห็นได้ว่าการริเริ่มแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย มาจากข้อคิดเห็นของตัวแทนจากสายการบิน และการเดินเรือต่าง ๆ ที่ทำการเดินทางเข้าออกประเทศไทย ที่ได้เห็นความสำคัญของการเกิดอุบัติภัยขึ้นขณะปฏิบัติการเดินอากาศ และการเดินเรือ ที่จะต้องมีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแล และแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

ทำให้รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ออกมติคณะรัฐมนตรีให้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2521 ที่ว่าด้วยให้ประเทศไทยมีศูนย์กลางวางแผนปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ โดยรวมเอาอากาศยาน และเรือไว้ด้วยกัน ที่เรียกว่า "ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือ" โดยกรมการขนส่งทางอากาศได้รับมอบหมายจากมติคณะรัฐมนตรีให้จัดตั้งศูนย์ประสานงานดังกล่าว

ปัจจุบัน ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย อยู่ภายใต้ส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย โดยมีคุณจารุรัตน์ นาคเสวี เป็นผู้อำนวยการส่วนฯ และมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ แห่งนี้

หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ผู้วิจัยพบว่าศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประการ ได้แก่

1. กำหนดแผนการค้นหา และช่วยเหลือภายในเขตการค้นหา และช่วยเหลือ
2. การหาข่าวเกี่ยวกับอากาศยาน และเรือที่ประสบภัย
3. การประเมินค่าข่าว และรายงานทั้งหมดที่ได้รับจากหน่วยและแหล่งข่าวต่าง ๆ
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ
5. การรายงานผลการปฏิบัติการของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ

1. กำหนดแผนการค้นหา และช่วยเหลือภายในเขตการค้นหา และช่วยเหลือ

ศูนย์ประสานงานฯ มีการกำหนดแผนการค้นหา และช่วยเหลือ โดยคุณจารุรัตน์ นาคเสวี ผู้อำนวยการส่วนการค้นหา และช่วยเหลือฯ กล่าวว่า "ในการกำหนดแผนนั้นต้องคำนึงถึงสิ่งที่จำเป็น การจัดวางระบบการสื่อสารของข่ายงานการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งเป็นระบบการสื่อสาร (Communication Search) ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน เรียกว่า (SAR MASTER CO-ORDINATION-SMC) โดยระบบดังกล่าวจะเป็นการบอกจุด หรือตำแหน่งของอากาศยานที่เกิดเหตุประสบภัย เพื่อที่จะแจ้งให้ทราบว่าอากาศยาน หรือเรือประสบเหตุอันตรายนั้นอยู่ที่ใด และจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอน ของการค้นหาด้วยระบบการสื่อสารนี้"

จากนั้น คุณจารุรัตน์ ได้อธิบายถึงรูปแบบของระบบการสื่อสารในการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ระบบการสื่อสารของข่ายงานการปฏิบัติการค้นหา มี 2 แบบ ซึ่งมีวิธีการปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน คือ

(1) การค้นหาด้วยระบบการสื่อสารขั้นแรก (PRELIMINARY COMMUNICATION SEARCH) ใช้ชื่อย่อว่า PRECOM จะปฏิบัติเมื่ออยู่ในชั้นสงสัยว่า อากาศยานหรือเรือขาดการติดต่อสื่อสารหายไป คือ การติดต่อสื่อสารและตรวจสอบขั้นแรกกับหน่วยงานใหญ่ ๆ ภายใต้พื้นที่ซึ่งคาดว่าจะมีอากาศยานหรือเรืออยู่ในบริเวณตำบลที่นั้นหรือมีผู้พบเห็น และถ้าอากาศยานหรือเรือนั้นไม่ได้ประสบอุบัติเหตุอันตรายจริง ๆ เพียงแต่ไม่รายงานหรือไม่สามารถรายงานตำบลที่อยู่ก็จะค้นพบอากาศยานหรือเรือได้ภายในระยะเวลาอันสั้นและรวดเร็ว

(2) การค้นหาเพิ่มเติมต่อจากระบบการสื่อสารชั้นแรก (EXTENDED COMMUNICATION SEARCH) ใช้ชื่อย่อว่า EXCOM จะปฏิบัติเมื่ออยู่ในขั้นเตรียมพร้อม คือ เมื่อกระทำ PRECOM แล้วไม่ได้ผล ก็จะต้องทำการติดต่อสื่อสารและตรวจสอบเพิ่มเติมให้กว้างขวาง และละเอียดถี่ถ้วนมาก

โดยคุณจารุรัตน์ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าในการค้นหาด้วยระบบการสื่อสารจำเป็นต้องมีสิ่งที่บ่งบอกที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นหา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- การจัดทำบัญชีแสดงที่ตั้ง จำนวนบริภัณฑ์ ขีดความสามารถของบริภัณฑ์แต่ละชนิดของหน่วยค้นหาและช่วยเหลือต่าง ๆ รวมถึงการกำหนดชื่อเรียกขานให้แก่หน่วยค้นหาและช่วยเหลือ เพื่อที่จะทราบว่าเป็นหน่วยใด ตลอดจนการจัดทำบัญชีแสดงบริการอื่น ๆ ของส่วนบุคคลและของสาธารณะ และบัญชีพาหนะในการขนส่ง ซึ่งเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์แก่การค้นหาและช่วยเหลือ
- การศึกษาถึงวิธีการของอากาศยานและเรือในระหว่างเดินทางเพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือแก่อากาศยานหรือเรือประสบอุบัติภัย
- วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือกับประเทศข้างเคียงในกรณีที่ต้องมีการติดต่อประสานงานด้วย โดยมีการวางแนวปฏิบัติในการค้นหา และช่วยเหลือตามขั้นตอน
- ทำรายงานเพื่อแสดงวัตถุ ซึ่งมองลงมาจากระดับสูงอาจทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นอากาศยานที่ประสบอุบัติภัย
- เตรียมการที่จะโยกย้ายบริภัณฑ์ต่าง ๆ ในยามจำเป็นในกรณีอาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดการกระทบกระเทือนอันเนื่องมาจากภาวะดินฟ้าอากาศ และภาวะอื่น ๆ

2. <u>การหาข่าวเกี่ยวกับอากาศยาน และเรือที่ประสบภัย</u>

ในการหาข่าวเกี่ยวกับอากาศยาน ในกรณีที่เรือประสบภัย หรืออากาศยานประสบภัยทางทะเลต้องทราบข่าวลักษณะคลื่นลมในทะเล รวมถึงการหาตำแหน่งของเรือ หรืออากาศยาน ซึ่งอยู่บริเวณใกล้เคียงกับที่เกิดเหตุ และร้องขอให้เรือ หรืออากาศยานนั้น ๆ เตรียมพร้อมในการค้นหาและช่วยเหลือ หรือเฝ้าดู หรือเฝ้าฟังวิทยุเพื่อติดตามเรือ และ/หรืออากาศยานที่ประสบภัย รวมถึงการกำหนดพื้นที่ที่จะทำการค้นหาและพิจารณาเลือกให้เครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาและช่วยเหลือตลอดจนวิธีการค้นหา เพื่อที่ศูนย์ประสานงานฯ จะได้ทราบตำแหน่งของจุดที่เกิดเหตุ

ทั้งนี้ ในการหาข่าวเกี่ยวกับอากาศยาน และเรือที่ประสบภัย คุณจารุรัตน์ได้กล่าวว่า "ศูนย์ประสานงานฯ จำเป็นทราบลักษณะข่าวเกี่ยวกับเหตุประสบภัยก่อนว่าประกอบด้วยข้อมูลใดบ้าง เพื่อที่จะสามารถกำหนดวิธีการค้นหา และช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง" ได้แก่

1. แบบเครื่องหมายสัญชาติและทะเบียน สี และสภาพลักษณะของอากาศยาน หรือ ชนิด (เรือโดยสาร, เรือสินค้า, เรือบรรทุกน้ำมัน) ขนาด ชื่อ และสัญชาติเรือ

2. ตำบลที่อยู่ของอากาศยานและเรือที่ประสบภัยนั้น อาจกำหนดโดยเส้นรุ้งและเส้นแวง หรือระบุเป็นระยะและทิศจริง จากจุดเด่นใกล้เคียงในพื้นที่ภูมิประเทศ

3. สภาพลักษณะคลื่น ทิศทางและความเร็วลมในทะเล

4. เวลาที่พบเห็นเหตุการณ์

5. จำนวนบุคคลผู้รอดชีวิต และผู้รอดชีวิตนั้น ละทิ้งอากาศยาน-เรือ ตำแหน่งที่อากาศยาน-เรือออกเดินทางและจุดหมายปลายทาง

6. สภาพร่างกายของผู้รอดชีวิตตามที่พบเห็น (ตาย บาดเจ็บ หรือบาดเจ็บสาหัส)

7. การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น

และข้อมูลทั้งหมดข้างต้นนั้น ศูนย์ประสานงานฯ ได้กำหนดให้มีขึ้น แต่ในทางปฏิบัติจริง เมื่อได้รับข้อมูลการแจ้งเหตุอากาศยาน และเรือประสบภัย ข้อมูลที่ได้รับจะไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการแจ้งเหตุประสบภัยของผู้พบเห็นเช่นกัน ว่าข้อมูลที่ได้รับแจ้งนั้นมีความละเอียดมากน้อยแค่ไหน ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ให้ข้อคิดเห็นว่า "ในการแจ้งเหตุประสบภัยของเจ้าหน้าที่ หรือประชาชนผู้พบเห็นเหตุการณ์ มีความสำคัญมากเพราะการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ถ้าจะกระทำให้ได้ผลอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ไปพร้อม ๆ กัน" ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จำนวน 5 คน ได้กล่าวถึงข้อควรคำนึงถึงการแจ้งเหตุประสบภัยของผู้พบเห็นเหตุการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

1. การหาตำแหน่งที่อากาศยานหรือเรือประสบอุบัติภัยให้พบได้โดยเร็วที่สุด เพราะข่าวที่ได้รับมานั้นขึ้นอยู่กับผู้พบเห็นเหตุการณ์ในพื้นที่จะเป็นผู้ให้ข่าว ฉะนั้น ข่าวเกี่ยวกับตำแหน่งที่อากาศยานหรือเรือเกิดอุบัติภัย จึงมีความสำคัญ

2. การช่วยเหลือในเบื้องต้น ก่อนที่จะถึงมือแพทย์เพื่อทำการรักษาโดยทันเวลา ซึ่งการช่วยเหลือนี้จะขึ้นอยู่กับบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุ

3. การรักษาสภาพบริเวณอากาศยานประสบอุบัติภัยให้คงอยู่ในสภาพเดิมที่เกิดขึ้นให้มากที่สุด เพื่อรอให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตรวจหาสาเหตุที่อากาศยานประสบอุบัติภัย เพื่อจะได้นำไปพิจารณาหาทางป้องกันมิให้เกิดซ้ำขึ้นอีก

ดังนั้น การค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือที่ประสบภัย จึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ที่เกิดเหตุประสบภัย

3. <u>การประเมินค่าข่าวและรายงานทั้งหมดที่ได้รับจากหน่วยและแหล่งข่าวต่าง ๆ</u>

เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแผนการค้นหาและช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คุณสุพรรณวดี จันโทภาส เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้กล่าวว่า "เมื่อได้รับแจ้งอากาศยาน หรือเรือประสบภัย จะต้องพิจารณาประเมินค่าของข่าว และรายงานทั้งหมด โดยการประเมินค่าจะต้องใช้ดุลยพินิจประเมินค่า และกำหนดขั้นตอนภาวะฉุกเฉินของข่าว และควรพิจารณาดูเหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไป โดยคำนึงถึงเวลา และลำดับความเร่งด่วนในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย พิจารณาดูสภาพอากาศบริเวณที่ประสบภัย ดูสิ่งที่อาจเป็นอันตรายต่อคณะเจ้าหน้าที่ค้นหา และช่วยเหลือ รวมถึงภูมิประเทศ สมรรถภาพของคณะเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้อำนวยความสะดวก ในการค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งในภาพรวมแล้ว จะต้องได้ผลดี คุ้มค่า ประหยัด ปลอดภัย และเหมาะสมด้วย"

4. <u>การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือ</u>

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ทั้งหมดจำนวน 5 คน ได้กล่าวว่า "จำเป็นต้องให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและช่วยเหลือต่าง ๆ ก่อนที่จะออกปฏิบัติการค้นหาและรับฟังรายงานจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ"

ทั้งนี้ ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือฯ จะให้คำแนะนำแก่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือนี้มีแนวปฏิบัติ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการนัดหมายในการติดต่อประสานงานระหว่างที่มีการปฏิบัติงานด้วย โดยศูนย์ประสานงานฯ จะให้คำแนะนำแก่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือผ่านทางวิธีที่สะดวก และรวดเร็ว นั่นคือ ผ่านทางวิทยุติดตามตัว Walky Talky และโทรศัพท์มือถือ โดยมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง ที่คำนึงถึงความรวดเร็ว ในการติดต่อสื่อสารประสานงานเป็นหลัก

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ ให้แก่หน่วยค้นหาและช่วยเหลือจะประกอบไปด้วย :-

4.1 วิธีปฏิบัติการแจ้งข่าว เมื่อมีอากาศยาน หรือเรือประสบภัยเกิดขึ้น

4.2 การรายงานผลการปฏิบัติการของหน่วยค้นหาและช่วยเหลือ

4.3 การยกเลิกการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ

4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน กรณีศึกษาเฉพาะอากาศยานประสบภัย ประกอบไปด้วย :-

- ขั้นของภาวะฉุกเฉิน
- วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับภาวะฉุกเฉิน

4.5 การเริ่มต้นปฏิบัติงานค้นหา และช่วยเหลือในกรณีที่ไม่ทราบตำบลของอากาศยาน

4.6 วิธีปฏิบัติในกรณีที่การปฏิบัติอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐ 2 รัฐหรือมากกว่า

4.7 วิธีปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ณ บริเวณที่เกิดเหตุ

4.8 วิธีปฏิบัติสำหรับนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน ณ บริเวณที่เกิดเหตุ

4.9 วิธีปฏิบัติสำหรับนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน เมื่อได้รับข่าวประสบภัย

4.10 คำแนะนำเกี่ยวกับสัญญาณการค้นหา และช่วยเหลือ

นอกจากหน่วยค้นหา และช่วยเหลือจะปฏิบัติตามคำแนะนำของศูนย์ประสานงานฯ แล้ว ศูนย์ประสานงานฯ ได้ทำการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยให้กับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือด้วย เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลือ ที่กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานการค้นหา และช่วยเหลือหลัก ๆ 6 หน่วยงาน ได้แก่ กองทัพบก กองทัพเรือกองทัพอากาศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี และกรมการขนส่งทางอากาศ โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคม (หัวหน้ากลุ่มด้านการขนส่ง) เป็นประธานกรรมการ

โดยคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย มีอำนาจหน้าที่กล่าวคือ

1. กำหนดนโยบายและหลักการในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
2. กำหนดมาตรการในการดำเนินงานค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัยในเขตรับผิดชอบของประเทศ
3. จัดให้มีการฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
4. ให้คำปรึกษาแนะนำแก่รัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการและการทำความตกลงกับประเทศต่าง ๆ ในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
5. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยเพื่อปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็น

<u>วัตถุประสงค์ของการฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย</u> มีดังนี้

1. ทดสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการวางแผน การประสานงาน การอำนวยการ การควบคุม และการปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญ

2. เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้กับประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ทางราชการ

3. แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนประเทศข้างเคียงที่เข้าร่วมสังเกตการณ์การฝึกซ้อมฯ

4. ให้องค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบริษัทเดินเรือ ได้ทราบถึง การปฏิบัติตามพันธกรณีที่ประเทศไทยได้กระทำไว้

<u>วัน เวลา สถานที่ฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัยที่ผ่านมา</u>

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	สถานที่ฝึกซ้อม	แกนกลาง
1	18 กันยายน 2523 (SAREX 1981)	ท่าอากาศยานหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ฝึกซ้อมร่วม
2	24 กุมภาพันธ์ 2525 (SAREX 1982)	อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครนายก	กองทัพอากาศ
	16 พฤศจิกายน 2525	ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	กรมตำรวจ
3	24 มีนาคม 2526 (SAREX 1983)	กองบินทหารเรือ จังหวัดระยอง	กองทัพเรือ
4	23-24 สิงหาคม 2527 (SAREX 1984)	สถานีทหารเรือสงขลา จังหวัดสงขลา	กองทัพเรือ
5	21-22 สิงหาคม 2528 (SAREX 1985)	ศูนย์การบินทหารบกลพบุรี จังหวัดลพบุรี	กองทัพบก
6	13-15 พฤษภาคม 2529 (SAREX 1986)	กองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่	กองทัพอากาศ
7	16-17 เมษายน 2530 (SAREX 1987)	โรงแรมรถไฟเก่า หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	กรมตำรวจ
8	25 มิถุนายน 2531 (SAREX 1988)	สนามบินบางพระ จังหวัดชลบุรี	กรมการบินพาณิชย์
9	27-28 กรกฎาคม 2532 (SAREX 1989)	ท่าอากาศยานภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต	กองทัพเรือ
10	13-14 มิถุนายน 2533 (SAREX 1990)	ศูนย์การบินทหารบกลพบุรี จังหวัดลพบุรี	กองทัพบก

11	20-22 สิงหาคม 2534 (SAREX 1991)	กองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่	กองทัพอากาศ
12	2-3 กรกฎาคม 2535 (SAREX 1992)	ท่าอากาศยานหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	กรมตำรวจ
13	3-4 กรกฎาคม 2536 (SAREX 1993)	โรงแรมเมอร์ลิน พัทยา จังหวัดชลบุรี	กรมการบินพาณิชย์
14	28-31 กรกฎาคม 2537 (SAREX 1994)	อ่าวดงตาล ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	กองทัพเรือ
15	13-14 มิถุนายน 2538 (SAREX 1995)	ศูนย์การบินทหารบกลพบุรี จังหวัดลพบุรี	กองทัพบก
16	2-5 กรกฎาคม 2539 (SAREX 1996)	กองบิน 41 จังหวัดเชียงใหม่	กองทัพอากาศ
17	14-17 สิงหาคม 2540 (SAREX 1997)	ท่าอากาศยานหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	กรมตำรวจ
18	4-5 กันยายน 2541 (SAREX 1998)	สนามบินนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์	กรมการบินพาณิชย์
19	14-17 กันยายน 2542 (SAREX 1999)	อ่าวหน้าทอน สมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	กองทัพเรือ + เจ้าท่า
20	13-15 มิถุนายน 2543 (SAREX 2000)	ศูนย์การบินทหารบกลพบุรี จังหวัดลพบุรี	กองทัพบก
21	24-26 กรกฎาคม 2544 (SAREX 2001)	กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่	กองทัพอากาศ
22	31 กรกฎาคม-4 สิงหาคม 2545 (SAREX '02)	ท่าอากาศยานหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	สนง.ตำรวจแห่งชาติ
23	10-12 กันยายน 2546 (SAREX 2003)	อ่าวดงตาล อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	กองทัพเรือ
24	3-4 กันยายน 2547 (SAREX 2004)	ท่าอากาศยานหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	กรมการขนส่งทางอากาศ
25	2-3 กันยายน 2548 (SAREX 2005)	บริเวณชายหาดจอมเทียน เมืองพัทยา	กรมการขนส่งทางน้ำฯ
26	28 -29 เมษายน 2549 (SAREX 2006)	ท่าอากาศยานพิษณุโลก จ.พิษณุโลก	กองทัพบก

จากการสัมภาษณ์คุณพัลลภ สังข์ศิลปีเลิศ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้กล่าวว่า "การฝึกซ้อมได้จัดให้มีขึ้นเป็นประจำทุกปี ๆ ละ 1 ครั้ง และก่อนการฝึกซ้อมจะมีการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมการค้นหา และช่วยเหลือไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง เพื่อทบทวนในรายละเอียดของการฝึกซ้อม และหลังจากการฝึกซ้อมเสร็จแล้ว ได้จัดให้มีการจัดประชุมอีก 2 ครั้ง เพื่อประเมินสถานการณ์ในครั้งต่อไป และในที่ประชุมจะแจ้งให้ทราบว่าหน่วยงานใดเป็นเจ้าภาพครั้งต่อไป ในการประเมินสถานการณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นข้อบกพร่องที่เกิดจากการฝึกซ้อมว่าเนื่องมาจากอะไร เป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยการฝึกซ้อมในแต่ละครั้งศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นผู้แจ้งให้ประเทศเพื่อนบ้านทราบถึงการจัดฝึกซ้อมในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งได้แก่ ประเทศพม่า ลาว

กัมพูชา มาเลเซีย สิงคโปร์ และบรูไน โดยเป็นการส่ง Message Alert ให้ประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศใกล้เคียงทราบว่าเป็นการทดสอบการสื่อสาร และทดสอบระบบการค้นหา และช่วยเหลือ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ว่าสัญญาณที่เกิดขึ้น ณ จุดนี้เป็นการฝึกซ้อม นอกจากจะเป็นการส่งสัญญาณให้รับรู้แล้ว ศูนย์ประสานงานฯ ได้เชิญให้ประเทศเหล่านั้นเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการฝึกซ้อมแต่ละครั้งด้วย เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงในครั้งต่อไป"

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นถึงกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างการฝึกซ้อมว่ามีการจัดเตรียมกำลังสำรองในการค้นหา และช่วยเหลือไว้หรือไม่

จากการสัมภาษณ์พบว่าการจัดเตรียมกำลังสำรองขณะทำการฝึกซ้อม จะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือด้วยว่ามีได้จัดเตรียมไว้หรือไม่ ซึ่งหน่วยค้นหา และช่วยเหลือนี้ ได้แก่ กองทัพบก กองทัพอากาศ กองทัพเรือ เป็นต้น แต่สำหรับศูนย์ประสานงานฯ ได้มีจัดเตรียมไว้อยู่แล้ว ซึ่งประเด็นเรื่องการจัดเตรียมกำลังสำรองนี้ คุณจารุรัตน์ นาคเสวี ผู้อำนวยการส่วนการค้นหา และช่วยเหลือฯ จะนำเข้าไปเสนอในที่ประชุมเพื่อเตรียมการฝึกซ้อมงาน SAREX ครั้งที่ 26 เพื่อพิจารณาต่อไป เนื่องจากมีผลกระทบไปถึงการจัดเตรียมบุคลากรที่เชี่ยวชาญประจำอยู่ในแต่ละหน่วยงานค้นหา และช่วยเหลือ ในระหว่างที่มีการฝึกซ้อม

สำหรับในปี พ.ศ.2549 จัดเป็นครั้งที่ 26 ที่ประชุมคณะอนุกรรมการการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ได้กำหนดให้จัดงาน SAREX 2006 ขึ้นในระหว่างวันที่ 28-29 เมษายน 2549 ณ สนามบินพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก โดยมีกองทัพบก เป็นแกนกลางในการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือที่ประสบภัย

5. <u>การบันทึกการปฏิบัติงานค้นหาและช่วยเหลือ ตั้งแต่เริ่มการค้นหาจนกระทั่งเลิกการค้นหา</u>

นอกจากศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือจะทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในการบันทึกการปฏิบัติงานค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การค้นหา จนจบการค้นหา โดยมีการทำงานร่วมกันกับส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ สำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการสอบสวนเมื่ออากาศยานประสบอุบัติเหตุตั้งแต่ต้นจนจบ โดยข้อมูลที่ได้จากการสอบสวนนั้นมาจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยสอบสวนที่ได้ไปลงพื้นที่ และสำรวจตรวจสอบ ณ จุดที่เกิดเหตุอากาศยานประสบภัย และกลับมาทำรายงาน เพื่อหาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยานนั้น ๆ ว่ามีที่มาที่ไปอย่างไร โดยข้อมูลที่หน่วยสอบสวนจัดทำเป็นรายงานขึ้นมานั้น จากการสัมภาษณ์พบว่ารายงานการสอบสวนจะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์ประสานงานฯ ที่สามารถนำมาประเมินสถานการณ์ครั้งต่อไปได้ เพราะใน

รายงานนั้นมีรายละเอียดจากเทปบันทึกการบินตั้งแต่เริ่มปฏิบัติการบิน จนสิ้นสุดเมื่อเกิดเหตุ ซึ่งทำให้ทราบว่าก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุนี้มีจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดมาจากสาเหตุอะไร มาจากตัวนักบิน หรือผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ส่วนเรื่องเกี่ยวกับการประกันนั้น จะอยู่ในความรับผิดชอบของสายการบิน ไม่ใช่ศูนย์ประสานงานฯ และในรายงานนั้นจะเสร็จสมบูรณ์ต่อเมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยแล้ว

วิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

กล่าวโดยสรุป แผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือฯ สามารถวิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ดังนี้

ผู้วิจัยจะใช้กรอบทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดยผู้วิจัยจะเน้นเรื่องการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ซึ่งมีประเด็นสำคัญในการคำนึงถึงการวางแผนด้านการสื่อสาร ดังนี้

1. การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤติ
2. การกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร
3. การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร
4. การระบุถึงคณะทำงานในภาวะวิกฤติ
5. การฝึกซ้อมในภาวะวิกฤติ
6. การกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ

1. <u>การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤติ</u>

ผู้วิจัยพบว่าการกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤตินั้น คือ อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา โดยศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นหน่วยที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์อากาศยานประสบภัย ที่ได้จากหน่วยค้นหา และช่วยเหลือมารายงานให้อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศทราบเป็นระยะ ๆ

2. <u>การกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร</u>

จากการผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เป็นผู้กำหนดข้อมูลข่าวสาร และมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารในเบื้องต้น ก่อนที่จะนำเสนออธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯจะได้รับรายงาน และมีการตรวจสอบข้อมูลความผิดปกติของอากาศยานขณะทำการบิน กับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นอันดับแรก และเมื่อได้รับข้อมูลแล้ว จะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงข้อเท็จจริงนั้น ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ก็จะได้รับรายงานจากหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อที่จะรวบรวมรายงานสถานการณ์ความคืบหน้าของเหตุอากาศยานประสบภัยให้อธิบดีทราบเป็นระยะ ๆ

3. <u>การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร</u>

ผู้วิจัยพบว่าในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารของศูนย์ประสานงานฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารนั้น ซึ่งการสื่อสารที่ว่านี้ หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน โดยกลยุทธ์ที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ปฏิบัติงาน จะคำนึงถึงความรวดเร็วในการแจ้ง และให้ข้อมูลแก่ผู้รับสารในหน่วยงาน ซึ่งหมายถึง อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงมา เป็นต้น และผู้รับสารภายนอกหน่วยงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ เป็นต้น โดยกลยุทธ์ที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ คือ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และวิทยุติดตามตัว (Walky Talky) เป็นต้น

4. <u>การระบุถึงคณะทำงานในภาวะวิกฤติ</u>

การระบุถึงคณะทำงานในภาวะวิกฤติ จากการวิจัยพบว่า ในแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลือฯ นั้น ได้มีการระบุถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการแห่งชาติในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นประธานกรรมการ โดยตำแหน่ง และจัดให้มีผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวม 21 หน่วยงาน เป็นคณะกรรมการดังกล่าว

5. <u>การฝึกซ้อมในภาวะวิกฤติ</u>

จากการวิจัยพบว่า แผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลือฯ ได้กำหนดให้มีการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือฯ โดยมีการระบุอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแห่งชาติใน

การค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ข้อที่ 3 ซึ่งการฝึกซ้อมนี้ ได้กำหนดให้จัดขึ้นปีละ 1 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ

6. <u>การกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ</u>

ผู้วิจัยพบว่าในแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลือฯ นั้น มีการกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ กล่าวคือ มีการระบุถึงความเป็นมาของการค้นหาและช่วยเหลือ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ประสานงานฯ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่อากาศยาน รวมถึง การให้คำแนะนำในการค้นหา และช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ

<u>ตอนที่ 2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2</u>

ในการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (PURPOSIVE SAMPLING) จำนวน 8 ราย โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เป็น 2 กลุ่ม คือ

<u>กลุ่มที่ 1</u> ระดับผู้บริหาร
<u>กลุ่มที่ 2</u> ระดับผู้ปฏิบัติงาน หรือระดับเจ้าหน้าที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังนี้ :-

1. กระบวนการสื่อสารภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย รวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
2. การจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย
3. ความสอดคล้องของแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน รวมถึงข้อเสนอแนะของแผนในอนาคต
4. เปรียบเทียบแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย กับกรณีศึกษาเหตุการณ์อากาศยานประสบภัยที่เกิดขึ้นจริง 2 กรณี

5. ปัญหา และอุปสรรค ข้อเสนอแนะในเรื่องการติดต่อสื่อสารประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการจัดการภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ

ทั้งนี้ ในส่วนแนวคำถามข้อที่ 4 ผู้วิจัยจะเทียบกรณีศึกษาเหตุการณ์อากาศยานประสบอุบัติเหตุ 2 กรณี คือ

- เหตุการณ์อากาศยานประสบอุบัติเหตุ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- เหตุการณ์อากาศยานประสบอุบัติเหตุ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบคำถามสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open-ended Questions) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ บันทึกเทป แล้วบันทึก และสรุปประเด็นคำตอบลงในแบบสัมภาษณ์ และนำเสนอโดยใช้วิธีการพรรณนา และตีความ หรือหาความหมายของข้อมูล ข้อเท็จจริง

รายนามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มาจากกรมการขนส่งทางอากาศ ได้แก่

1. คุณวิวิต ดีประดิษฐ์
   ผู้อำนวยการส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

2. คุณจารุรัตน์ นาคเสวี
   ผู้อำนวยการส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

3. คุณวีณา นุสดิน
   เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพอากาศยาน 5
   ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

4. คุณอินทิรา จันทรนคร
   นักวิชาการขนส่งระดับ 7
   ปฏิบัติการในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

5. นายพัลลภ สังข์ศิลป์เลิศ
   นักวิชาการขนส่งระดับ 7
   ปฏิบัติการในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

6. คุณสุพรรณวดี จันโทภาส
นักวิชาการขนส่งระดับ 5
ปฏิบัติการในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

7. คุณอรกนิษฐ์ จันทร์แปลง
นักวิชาการขนส่งระดับ 5
ปฏิบัติการในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

8. คุณสุภาพร ธนวัฒน์นิรันดร์
นักวิชาการขนส่งระดับ 3
ปฏิบัติการในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย

ในตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 7 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นที่มีต่อแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย
2. แผนการติดต่อสื่อสารของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน
3. การจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย
4. ความคิดเห็นต่อการช่วยเหลือในภาวะเร่งด่วน
5. ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย
6. แนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค ในข้อ 5
7. ความสอดคล้องของแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ ที่นำมาใช้กับกรณีศึกษา 2 กรณี

<u>1. ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย</u>

- คุณอรกนิษฐ์ จันทร์แปลง เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เห็นด้วยกับการจัดทำแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ICAO ว่าด้วยเรื่องการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย และเห็นว่าประเทศไทยเป็นรัฐภาคีที่ควรปฏิบัติตามหน่วยงานระหว่างประเทศ ที่ภาระผูกพันเกี่ยวกับการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางที่ดี ที่จะทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการค้นหา และช่วยเหลือดังกล่าว

- คุณสุภาพร ธนวัฒน์นิรันดร์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เห็นว่าเนื้อหาแผนได้ครอบคลุมในส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย เพราะแผนที่ศูนย์ประสานงานฯ จัดทำขึ้นต้องผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลือฯ ก่อน ซึ่งในที่ประชุมจะประกอบด้วยผู้แทนที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือรวมถึงหน่วยระวัง เพื่อที่จะศึกษาความเป็นไปได้ในการนำมาใช้กับสถานการณ์จริง และผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ทั้งนี้ การนำแผนไปใช้จะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัตินั้นด้วยว่าจะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้หรือไม่ หรือ อาจเป็นการนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และยังขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการนำแผนไปปฏิบัติด้วย

ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์

- แผนที่ใช้ในปัจจุบันนั้น ไม่สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน เช่น การรายงานแจ้งข่าวอากาศยานประสบภัย ทางไปรษณีย์ หรือการให้กรอกแบบฟอร์ม เป็นต้น

2. แผนการติดต่อสื่อสารของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่าในแผนการติดต่อสื่อสารของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

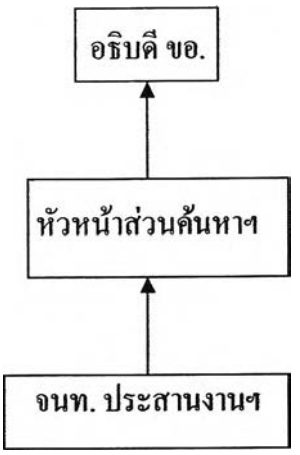
1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน
2. การสื่อสารภายนอกหน่วยงาน

1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน

การสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ภายในหน่วยงาน ดังนี้

- การสื่อสารในแนวตั้ง

ดังตัวอย่างแผนภูมิที่ 1 แสดงการสื่อสารในแนวตั้ง (One way Communication)



ผู้วิจัยพบว่าในการสื่อสารแนวตั้งเป็นการรายงานสถานการณ์อากาศยานประสบภัย และการรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยใช้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อความรวดเร็วในการรายงานแจ้งให้ทราบ และเมื่อรายงานข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรขึ้นไปอีกครั้ง โดยมีข้อความเกี่ยวกับสถานที่เกิดเหตุ จำนวนคนบาดเจ็บ ผู้รอดชีวิต เป็นต้น ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ ได้รับข้อมูลมาแล้ว ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนที่จะนำเสนอโดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไป ซึ่งการรายงานในแนวตั้งใช้เวลาในการติดต่อโดยเฉลี่ยประมาณ 15 นาที

แต่บางครั้ง ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าการติดต่อกับผู้บังคับบัญชานั้นก็เป็นการยากที่จะรายงานให้ทราบโดยตรง ซึ่งบางครั้งเป็นการแจ้งข้อมูลโดยผ่านเลขาฯ หน้าห้อง ในกรณีที่ติดต่อผู้บังคับบัญชาไม่ได้

2. การสื่อสารภายนอกหน่วยงาน

ในที่นี้ ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย จะเน้นในเรื่องการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมากกว่า โดยเน้นในเรื่องการประสานงานและการแจ้งข่าวอากาศยานประสบภัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระวังภัย

2.2 ผู้พบเห็นเหตุการณ์

2.3 สื่อมวลชน

2.1 หน่วยค้นหาและช่วยเหลือ และหน่วยระวังภัย

ในที่นี้ ผู้วิจัยจะแสดงแผนภูมิการรายงานกรณีอากาศยาน และเรือประสบภัย ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยแก่หน่วยระวังภัย ซึ่งหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ จะทำหน้าที่เป็นหน่วยระวังภัยไปด้วย ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานภายนอกที่สังกัดอยู่ใน3 กระทรวง ดังนี้

1. กระทรวงกลาโหม
2. กระทรวงมหาดไทย
3. กระทรวงคมนาคม

ทั้งนี้ หน่วยงานที่อยู่ภายใต้ 3 กระทรวง สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท โดยผู้วิจัยได้แสดงแผนผังการรายงานกรณีอากาศยาน และเรือประสบภัย ซึ่งประกอบไปด้วย

1. หน่วยงานเพื่อแจ้งรายงานให้ทราบ ได้แก่
- ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม
- ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ กรมการขนส่งทางอากาศ
- ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพอากาศ (ศปก.ทอ.)

2. หน่วยงานที่ต้องรายงานอากาศยานประสบอุบัติเหตุในเบื้องต้น ได้แก่
- รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
- รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม
- ปลัดกระทรวงคมนาคม
- รองปลัดกระทรวงคมนาคม
- อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ
- ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ
- ผู้อำนวยการส่วนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย

3. หน่วยงานที่ต้องประสานการปฏิบัติ ได้แก่
- ศูนย์อำนวยการร่วม กองบัญชาการทหารสูงสุด

4. หน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานงาน ได้แก่

- หอบังคับการบินทุกแห่ง
- ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- หน่วยงานในพื้นที่เกิดอุบัติเหตุ
- เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ประกอบด้วย หน่วยงาน บุคคล ผู้รอดชีวิต

5. หน่วยงานที่ร้องขอความช่วยเหลือ ได้แก่

- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
- ที่ทำการวิทยุเรือ
- ศูนย์ปฏิบัติการบิน / มูลนิธิ
- สมาคมสโมสรการบิน
- สมาคมนักวิทยุอาสาสมัคร

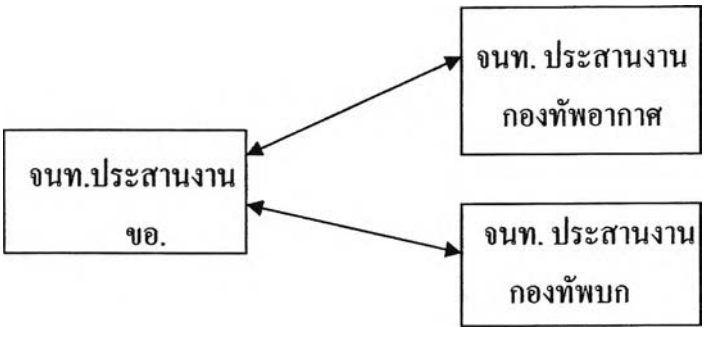
6. หน่วยงานที่ร้องขอความช่วยเหลือสายด่วน (Hot Line)

- ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก
- ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ
- กองค้นหาช่วยชีวิต กองทัพอากาศ
- กองบินตำรวจ
- กองตำรวจน้ำ

ผู้วิจัยพบว่าในการติดต่อสื่อสารนี้ จะมีในลักษณะเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือฯ และเจ้าหน้าที่หน่วยระวังภัย ซึ่งเป็นการสื่อสารในแนวนอน ดังนี้

- การสื่อสารในแนวนอน

ดังตัวอย่างแผนภูมิที่ 2 แสดงการสื่อสารในแนวนอน (Two-way Communication)



ผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารในแนวนอนเป็นการติดต่อสื่อสารในกรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ในกรณีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข่าวอากาศยาน หรือเรือประสบภัย โดยเมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะใช้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ก่อน เพื่อตรวจสอบข่าวสารก่อน และหลังจากนั้น มีการทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อขอทราบความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ซึ่งการรายงานในแนวตั้งใช้เวลาในการติดต่อโดยเฉลี่ยประมาณ 30 นาที

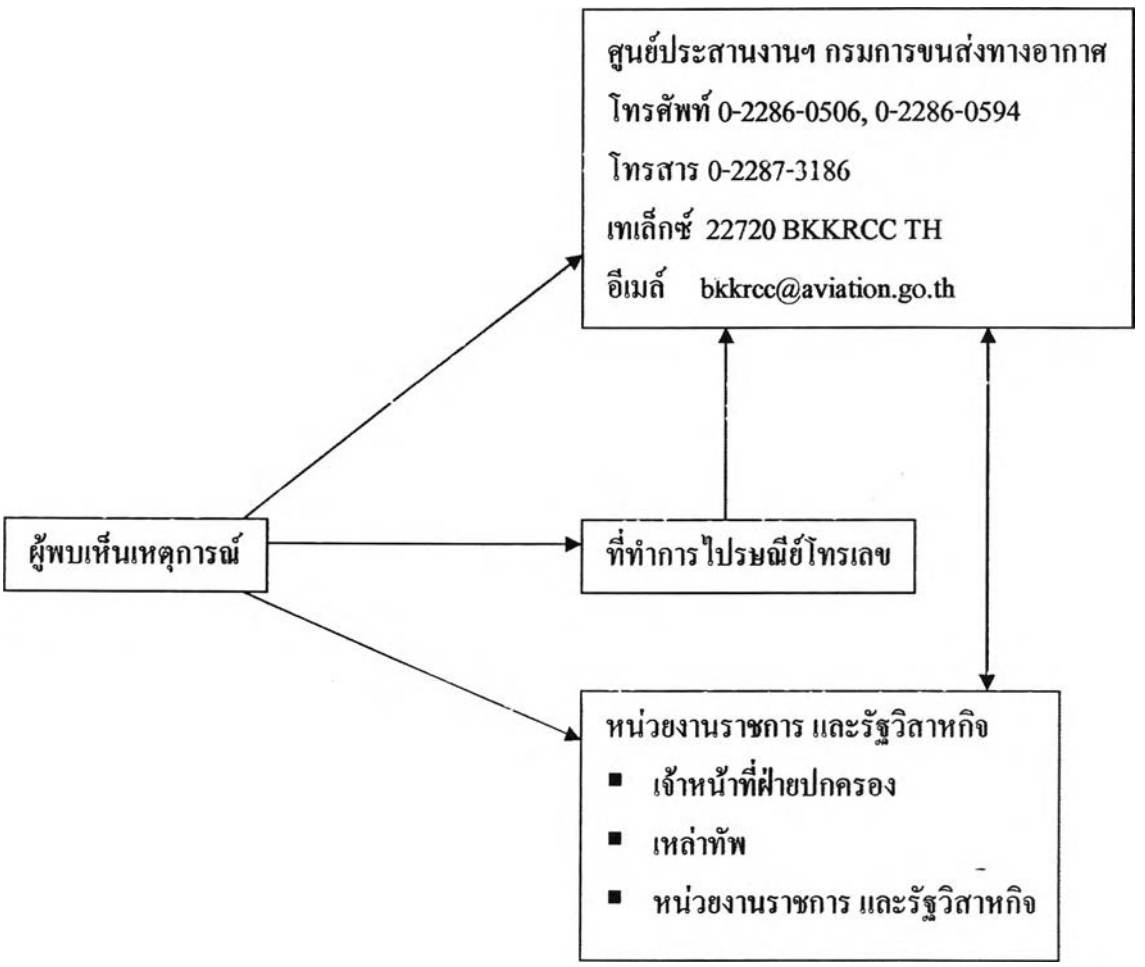
จากการสัมภาษณ์พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือเท่าที่ควร และบางครั้ง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ จึงได้มีการทำเป็นจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรแทน ซึ่งทำให้มีความล่าช้า

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่าในส่วนหน่วยงานที่ต้องการรายงานอุบัติเหตุในเบื้องต้น จะต้องกระทำเป็นบันทึกลายลักษณ์อักษรทุกครั้งในการรายงาน เพราะเป็นการรายงานถึงผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ซึ่งจะต้องมีการกลั่นกรองข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดมาอย่างละเอียดรอบคอบก่อนที่จะนำเสนอรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของหน่วยงาน แต่ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในการปฏิบัติจริงจะมีการปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยใช้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือแทน แต่อย่างไรก็ตาม ต้องมีบันทึกลายลักษณ์ตามมาภายหลัง ซึ่งระยะเวลาในการรายงานข้อมูลไปยังผู้บริหารสูงสุดนั้น จะใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 3 วัน หลังจากได้รับแจ้งข้อมูลจากโทรศัพท์ในเบื้องต้นแล้ว

2. ผู้พบเห็นเหตุการณ์

ในกรณีนี้ จะเป็นการแสดงแผนผังการแจ้งข่าวกรณีอากาศยาน หรือเรือประสบภัย ของผู้พบเห็นเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

แผนผังการแจ้งข่าวกรณีอากาศยานหรือเรือประสบภัย (กรณีเป็นผู้พบเห็นเหตุการณ์)



จากแผนผังดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ผู้พบเห็นเหตุการณ์ สามารถแจ้งข่าวได้ 3 ทาง ได้แก่

1. ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย กรมการขนส่งทางอากาศ สามารถแจ้งข่าวได้ 24 ชั่วโมง โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ ดังข้างต้น หรือติดต่อผ่านทางหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่อยู่บริเวณใกล้เคียง โดยไม่มีวันหยุด
2. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกแห่งทั่วประเทศ โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมการแจ้งข่าวเกี่ยวกับอากาศยานหรือเรือประสบภัย โดยจ่าหน้าถึง ศูนย์ประสานงานการ

ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย กรมการขนส่งทางอากาศ ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพฯ 10120

3. หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย หน่วยงานของทหารทั้ง 4 เหล่าทัพ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบ้านเมือง ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ ล้วนเป็นหน่วยระวังภัย และเมื่อได้รับข้อมูลจากผู้พบเห็นแล้ว ก็จะแจ้งไปยังศูนย์ประสานงานทันที โดยศูนย์ประสานงานฯ จะมีติดตามความคืบหน้าของหน่วยระวังภัยเป็นระยะ ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้มารายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

นอกจากนี้ ในการแจ้งข่าวในกรณีที่เป็นผู้พบเห็นเหตุการณ์ ศูนย์ประสานงานฯ ได้จัดทำแบบฟอร์มในการรายงาน ซึ่งสามารถส่งทางแฟกซ์ หรือทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ได้ โดยมี 2 แบบฟอร์มด้วยกัน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. แบบฟอร์มการรายงานที่ผู้แจ้งข่าวเป็นบุคคลอื่นที่พบเห็นเหตุการณ์ และไม่ใช่เป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประสานงานฯ ซึ่งจะสังเกตได้จากแบบฟอร์มที่ไม่มีสัญลักษณ์รูปครุฑ หมายถึงไม่ได้เป็นหนังสือของทางราชการ แต่เป็นแบบฟอร์มการรายงานแจ้งเหตุอากาศยานประสบภัย และส่งกลับมายังศูนย์ประสานงานฯ และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลแล้วจะส่งผ่านขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาในลำดับต่อไป

2. แบบฟอร์มการรายงานที่ผู้เขียนเป็นเจ้าหน้าที่เวรศูนย์ประสานงานฯ ของกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งมีสัญลักษณ์รูปครุฑ แสดงถึงเป็นหนังสือราชการ แบบฟอร์มนี้จะต่างจากแบบฟอร์มแรก คือ ผู้บันทึกข้อมูลเป็นเจ้าหน้าที่เวรศูนย์ประสานงานฯ โดยได้รับการแจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์ แล้วบันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มตามที่ได้รับแจ้ง จากนั้นเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ จะส่งผ่านไปยังผู้บังคับบัญชาในลำดับต่อไปเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เห็นว่าขั้นตอนการสื่อสารในการแจ้งข่าวกรณีอากาศยานประสบภัยตามแผนที่กำหนดไว้มีลักษณะในทางปฏิบัติยาก เนื่องจากสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังกล่าว ซึ่งพบว่ามีปัญหาความล่าช้าในแจ้งข่าวมายังศูนย์ประสานงานฯ

จากปัญหาที่เกิดขึ้น คุณพัลลภ สังข์ศิลป์เลิศ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้ให้ข้อมูลว่า "ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้รับเชิญจากหน่วยงานที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ เช่น กองทัพบก กองทัพเรือให้ไปบรรยายเกี่ยวกับการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชาวประมง ชาวนา เป็นต้น และโดยส่วนใหญ่ศูนย์ประสานงานฯ จะตอบรับทุกครั้ง โดยการไปบรรยายนั้นจะประกอบไปด้วยผู้แทนจากหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น กระทรวงสาธารณสุข มาให้ข้อมูลในเรื่องการปฐมพยาบาล ซึ่งการไปบรรยายทุก

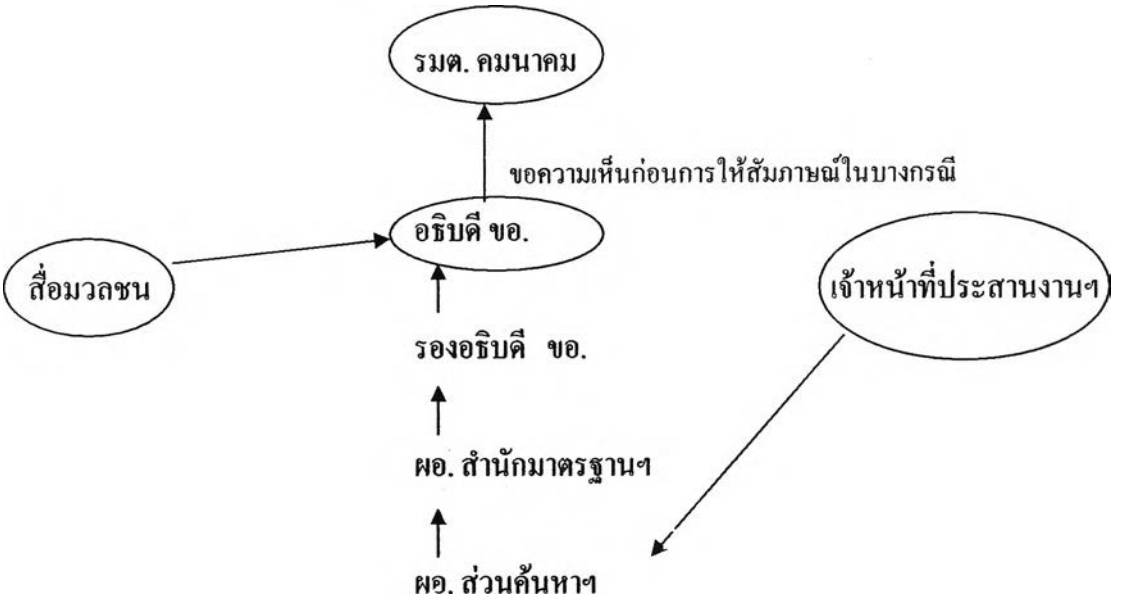
ครั้ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะเลือกใช้เครื่องมือ และสื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายที่เข้าฟังบรรยายด้วย โดยเนื้อหาการบรรยายต้องปรับให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายด้วยเช่นกัน และหลังจากการบรรยายเสร็จสิ้น หน่วยงานผู้จัดจะมีการประเมินผลโดยการส่งแบบประเมินมายังศูนย์ประสานงานฯ เพื่อให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในการบรรยายครั้งต่อไป"

3. สื่อมวลชน

จากการสัมภาษณ์พบว่าเมื่อมีเหตุอากาศยาน หรือเรือประสบภัยในภาวะวิกฤติเกิดขึ้น สิ่งหนึ่งที่ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยจำเป็นต้องรับทราบ ก็คือ การให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน ซึ่งในที่นี้ การให้ข้อมูลในลักษณะดังกล่าว จะเป็นอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ หรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแทนอธิบดี เป็นผู้มีอำนาจในการรายงานข้อมูลทั้งหมดต่อสิ่งที่เกิดขึ้นแก่สื่อมวลชน ซึ่งการรายงานนี้จะมีทั้งการกระทำโดยให้สัมภาษณ์นักข่าว ณ กรมการขนส่งทางอากาศ และการที่สื่อมวลชนโทรมาสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ ประเด็นที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของการหาสาเหตุ ข้อบกพร่อง รวมถึงความคืบหน้าของการจัดการแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นต้น แต่ในบางประเด็นที่ละเอียดอ่อน อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศจะมีการโทรศัพท์ไปถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมก่อนว่าสามารถให้ข่าวได้หรือไม่ เพราะหากให้สัมภาษณ์ไปแล้ว อาจเกิดผลกระทบในภาพรวมได้

ผู้วิจัยพบว่าในการให้ข่าว หรือให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถให้ข่าวได้ จะต้องเป็นในระดับผู้บังคับบัญชาเท่านั้น และในการหารือจะใช้การเจรจา เป็นส่วนใหญ่ ดังแผนภูมิที่ 3 แสดงการรายงานข้อมูลให้แก่สื่อมวลชน ดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 3 แสดงการรายงานข้อมูลให้แก่สื่อมวลชน



ผู้วิจัยพบว่าในการรายงานข้อมูลให้แก่สื่อมวลชนตามแผนการสื่อสารนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะต้องเป็นผู้ให้ข่าวสารแก่ผู้บังคับบัญชา นั่นก็คือ ผู้อำนวยการส่วนค้นหาและช่วยเหลือฯ จากนั้นก็รายงานขึ้นไปตามลำดับขั้นผู้บังคับบัญชาจนถึงอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งสื่อมวลชนส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่จุดนั้น ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารต้องมีความละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง ชัดเจน ทั้งนี้ หากมีประเด็นใดที่ยังคลุมเครือ อธิบดีจะมีการติดต่อไปยัง รมต. คมนาคม ก่อนเพื่อขอความเห็นก่อนการให้ข้อมูล โดยการสื่อสารที่ใช้เป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการประสานงาน

จากวิธีการสื่อสารดังกล่าวผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าในทางปฏิบัติจริง สามารถกระทำข้ามขั้นตอนได้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรายงาน ซึ่งต้องปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า "ต้องจัดทำรายงานบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยหลังจากรายงานโดยวาจาในเบื้องต้นแล้ว"

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ในบางครั้งสื่อมวลชนได้รับรายงานการเกิดอุบัติเหตุได้รวดเร็วกว่า และได้เผยแพร่ต่อสาธารณชนออกไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ยอมรับในส่วนนี้ว่าไม่สามารถควบคุมสื่อได้ทั้งหมด และไม่มีอำนาจในการจัดการกับสื่อ ซึ่งบางครั้งเวลาสื่อเสนอข้อมูลผิดพลาด อาจต้องประสานกับกรมประชาสัมพันธ์ เพื่ออธิบายความผิดพลาดที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดต่อองค์กร ซึ่งทำให้ขาดความน่าเชื่อถือต่อองค์กรได้ ดังนั้น กรณีสื่อมวลชนให้ข้อมูลแก่สาธารณชนผิดพลาด ศูนย์ประสานงานฯ จะประสานงานเพื่อแก้ไขข่าวผ่านไปยังกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะครอบคลุมสื่อแค่บางส่วนเท่านั้น

ตามทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดยมุ่งเน้นการสื่อสารกับสื่อมวลชนที่ว่าด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล และการกำหนดข่าวสาร เพื่อเสนอผ่านสื่อ
2. กลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร
3. การกำหนดตัวบุคคลผู้ให้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว และมีอำนาจในการตัดสินใจให้ข่าวสาร
4. การรับรู้ และการตีความหมายของข่าวสาร

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการสื่อสารในภาวะวิกฤติ มาเป็นกรอบในการศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล และการกำหนดข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัยผ่านสื่อมวลชน
2. กลยุทธ์ในการรายงานข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย
3. การกำหนดตัวบุคคลเพื่อให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน
4. การรับรู้ และการตีความหมายของการรายงานข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย

<u>1. การตรวจสอบข้อมูล และการกำหนดข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย ผ่านสื่อมวลชน</u>

ในการตรวจสอบข้อมูล และการกำหนดข่าวอากาศยานนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยจะได้ข้อมูลมาจากเจ้าหน้าที่ประสานงานของหน่วยระวังภัยหรือจากบุคคลอื่นที่อยู่ในบริเวณที่เกิดเหตุเป็นอันดับแรก โดยข้อมูลที่ได้รับนั้นเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับจากการรายงานเกี่ยวกับอากาศยานประสบภัยในพื้นที่ที่เกิดเหตุ ซึ่งก่อนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะรายงานต่อไปยังผู้บังคับบัญชา จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้แน่ชัดก่อน รวมถึงการกำหนดข่าวอากาศยานที่จะเผยแพร่ออกไป หากเป็นข่าวอากาศยานประสบภัย เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะประสานงานไปยังหน่วยงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งถือเป็นหน่วยระวังภัยในทันที และเมื่อรวบรวมข้อมูลได้เรียบร้อยแล้ว จะเป็นผู้กลั่นกรอง แล้วนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไป จนถึงอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้สัมภาษณ์รายงานผ่านสื่อมวลชน

2. กลยุทธ์ในการรายงานข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย

ในการรายงานข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัยนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และการใช้โทรสาร ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ยังไม่มีการบันทึกทำสถิติไว้ แต่ด้วยการทำงานที่ต้องประสานการแจ้งข่าวให้ผู้รับทราบเรื่องในทันทีว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น จึงเห็นว่าการใช้ โทรศัพท์เป็นวิธีที่สะดวกที่สุด แต่การสื่อสารที่กล่าวถึงนี้มีข้อเสียอยู่ที่ผู้ส่งและผู้รับไม่มีโอกาสเห็นหน้ากัน ซึ่งบางครั้งการได้รับข้อมูลจากช่องทางอาจผิดพลาด และขาดความน่าเชื่อถือได้ เพราะไม่มีปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร

3. การกำหนดตัวบุคคลเพื่อให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชน

ในการกำหนดตัวบุคคล เพื่อให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชนนั้น เจ้าหน้าที่ของศูนย์ประสานงานฯ ไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากไม่มีอำนาจพอในการรายงานข่าวเหตุประสบภัยแก่สื่อมวลชน แต่จะกระทำได้ต่อเมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ จะต้องเป็นผู้บริหารขององค์กรในระดับสูงสุด หรือรองอธิบดีที่มอบหมายให้ทำการแทน ซึ่งขึ้นอยู่กับรองที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงาน และหากรองในสายงานนั้นไม่อยู่อธิบดีต้องเป็นผู้มอบให้รองอธิบดีที่อยู่ ณ เวลานั้น ทั้งนี้ จะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชนได้เท่านั้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบที่มีต่อองค์กร

4. การรับรู้ และการตีความหมายของการรายงานข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย

ในการรับรู้ และตีความหมาย ในที่นี้หมายถึง บุคคลผู้พบเห็นเหตุการณ์ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ซึ่งบุคคลทั้งสองประเภทนี้ อาจเป็นผู้แจ้งข่าวอากาศยานประสบภัยทางโทรศัพท์ แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ซึ่งอาจมีความเป็นไปได้ที่แจ้งข้อมูลผิดพลาด หรือเกิดการเข้าใจไม่ตรงกันกับสิ่งที่รายงานไป นั่นก็คือ การตีความผิด สิ่งนี้ อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดได้ ดังนั้น ในการรับการแจ้งข่าวในแต่ละครั้ง จะมีการตรวจสอบข่าวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทุกครั้งก่อนที่จะนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3. <u>การจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย</u>

ตามข้อตกลงที่ว่าด้วยความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลือ ได้กำหนดไว้ว่า

1. ในการปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือนั้น ให้ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผู้วางแผนการค้นหา และช่วยเหลือเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ของทางราชการและเอกชนโดยอาจร้องขอให้หน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้นส่งอากาศยาน หรือเรือ หรือยานพาหนะอื่นใดหรือบริกัณฑ์เพื่อการค้นหาและช่วยเหลืออื่น ๆ เพื่อปฏิบัติภารกิจในการค้นหาและช่วยเหลือ หรืออาจขอให้บริการสื่อสารของหน่วยเหล่านั้นได้

2. ให้หน่วยต่าง ๆ ตามข้อ 1. พิจารณาให้ความร่วมมือกับศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือตามที่ได้รับการร้องขอ

3. ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือ อาจมอบให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยค้นหาและช่วยเหลือ หน่วยใดหน่วยหนึ่งจากศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือเอง เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ที่ปฏิบัติการค้นหาและช่วยเหลือในพื้นที่ ๆ ซึ่งศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลือกำหนด

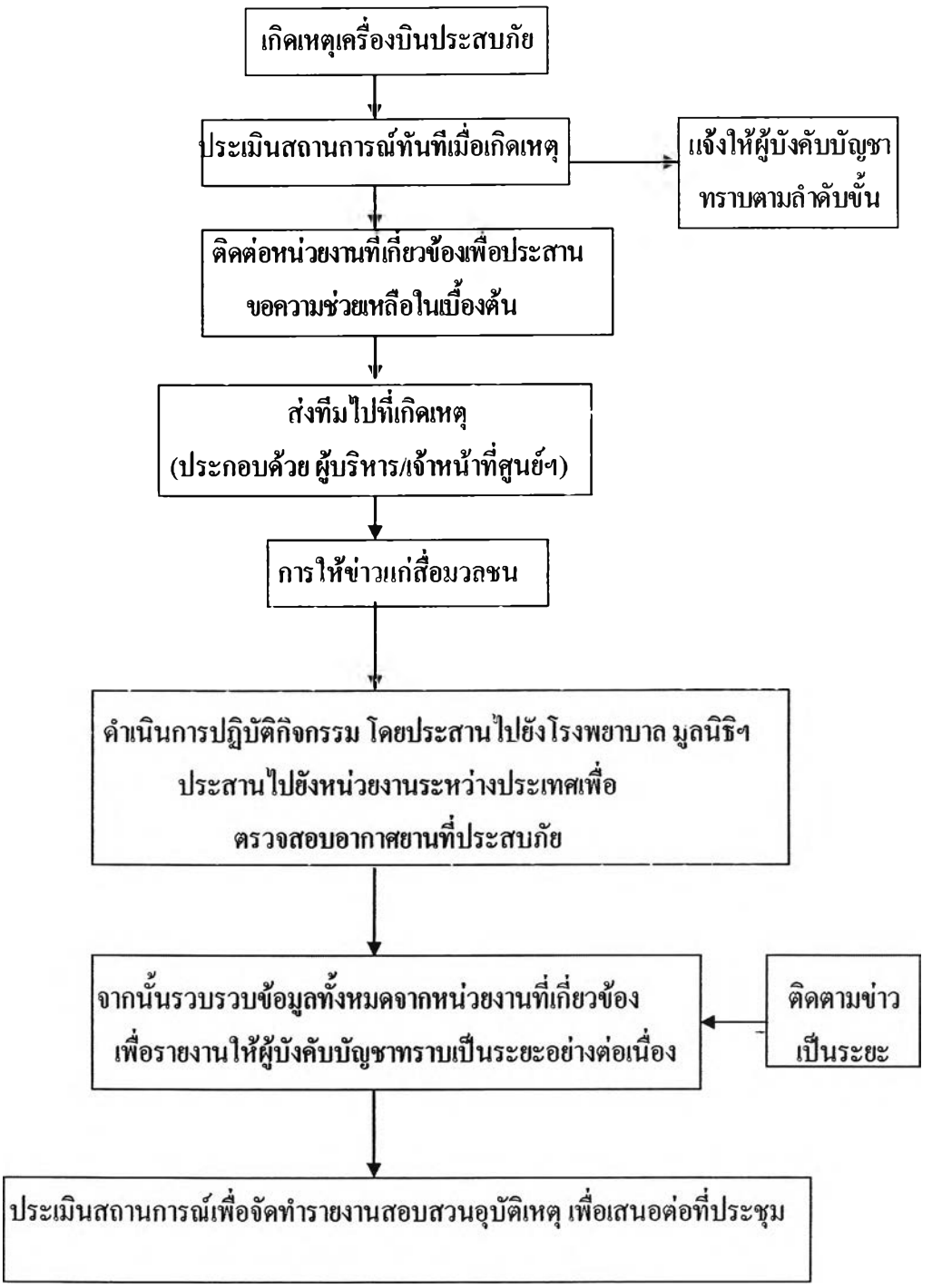
4. ให้มีคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย ประกอบด้วยรองปลัดกระทรวงคมนาคม (หัวหน้ากลุ่มด้านการขนส่ง) เป็นประธานโดยตำแหน่ง รองประธานกรรมการ 2 คน และคณะกรรมการจากหน่วยอื่น ๆ ตามจำนวนที่จำเป็น แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี

ในการจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ นั้น คุณอินทิรา จันทรนคร เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า "ต้องเป็นไปตามข้อตกลงที่ว่าด้วยความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลือ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และน่าสนใจ จึงสมควรนำเสนอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการของศูนย์ประสานงานฯ ต่อไป" สรุปได้ว่าในเรื่องการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยนั้น ไม่สามารถกระทำได้เพียงหน่วยเดียว ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานด้วยกัน เพราะการดำเนินการมีลักษณะต้องทำงานที่ควบคู่กันไป ถ้าหน่วยใดไม่ให้ความร่วมมือ หน่วยอื่นก็ไม่สามารถเดินหน้าได้ต่อไป หรืออาจเดินต่อได้แต่ไปไม่ถึงฝั่ง ซึ่งในข้อตกลงดังที่กล่าวมานั้น จะทำให้ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นศูนย์ประสานงานฯ หรือหน่วยระวังภัยก็ตาม จะต้องมีความสามัคคี และมีการทำงานที่เป็นทีม เพื่อให้บรรลุภารกิจตามเป้าหมายที่วางไว้ และเพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดการยอมรับในการกระทำที่เกิดขึ้น และให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่ามีข้อเสนอแนะให้ควรมีการปรับเรื่องช่องทางการสื่อสารในการแจ้งข่าวอากาศยาน และเรือประสบภัย โดยมุ่งไปที่ผู้รับสารมากขึ้น เช่น มีการเปิดใช้สายด่วน Hot Line แทนการติดต่อไปที่ศูนย์แจ้งเหตุ หมายเลข 191 หรือ ผ่านทางร่วมด้วยช่วยกันเป็นต้น อีกทั้ง การเพิ่มบทบาทในการเข้าไปให้ความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มชุมชนมากขึ้น โดยเน้นการใช้ช่องทาง หรือสื่ออย่างเหมาะสม

ในเรื่องการจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ นั้น คุณอินทิรา จันทรนคร เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดการเมื่อเกิดอากาศยานประสบภัยว่า "เมื่อมีเหตุอากาศยานประสบภัย และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ก็รับทราบการแจ้งเหตุอากาศยานประสบภัยแล้ว จะต้องมีการประเมินสถานการณ์ในทันที โดยสอบถามไปยังหน่วยงานที่อยู่ ณ บริเวณจุดเกิดเหตุที่ใกล้ที่สุด และมีการติดต่อกับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของวิทยุการบินฯ ว่าอากาศยานดังกล่าวมีการขาดการติดต่อสื่อสารในช่วงใด จากนั้นนำข้อมูลมารายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทราบ และติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานค้นหา และช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง เช่น กองทัพอากาศ สถานีตำรวจ เป็นต้น เพื่อขอความช่วยเหลือในเบื้องต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ในบางครั้ง เมื่อเกิดอากาศยานประสบภัย หน่วยเหล่านี้ จะมีความพร้อมในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการค้นหา และพร้อมในเรื่องให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว ซึ่งบางครั้งศูนย์ก็ไม่ได้ติดต่อไปก่อน แต่ก็ได้รับแจ้งถึงความคืบหน้าของหน่วยดังกล่าว เมื่อผู้รับทราบเหตุแล้ว ถ้าเป็นเรื่องใหญ่ หัวหน้าส่วนจะไปยังที่เกิดเหตุทันที พร้อมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และหัวหน้าส่วนจะเป็นผู้รายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว จะรายงานตรงไปยังอธิบดี หากติดต่อไม่ได้ก็จะติดต่อผ่านทางรองลงมาตามลำดับชั้น หลังจากนั้นประมาณ 1 วัน หากเป็นเรื่องใหญ่ สื่อมวลชนจะมาขอสัมภาษณ์ในเรื่องที่เกิดขึ้นว่าเป็นมาอย่างไร ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ก็ต้องให้ข้อมูลการเกิดเหตุแก่อธิบดีเป็นระยะ ๆ และจากนั้นมีการประสานไปยังโรงพยาบาล หรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยในเบื้องต้น หลังจากเกิดเหตุประมาณ 2-3 วัน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ ๆ แล้วเมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลายลงแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ต้องทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ส่วนนิรภัยการบิน ซึ่งมีหน้าที่จัดทำรายงานสอบสวน โดยเป็นการ Share ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจัดทำรายงาน เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลือฯ ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อทราบข้อบกพร่อง และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก"

จากขั้นตอนที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถนำมาสรุปเสนอกระบวนการตามแผนภูมิ Flow Chart สำหรับการจัดการของศูนย์ประสานงานฯ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ ดังต่อไปนี้



4. <u>ความคิดเห็นต่อการช่วยเหลือในภาวะเร่งด่วน</u>

คุณสุพรรณวดี จันโทภาส เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ให้ข้อคิดเห็นว่าเมื่อเกิดเหตุอากาศยานประสบภัยในภาวะวิกฤติ เกือบทุกหน่วยงานส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมมาอย่างดี สามารถรับมือกับการจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และเพียงพอเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ ในด้านการติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์ประสานงานฯ กับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ก็เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงทีมผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอากาศยานประสบภัย ที่มีผู้บริหารหลายหน่วยงานมีความพร้อม และสามารถเข้าถึง ณ จุดที่เกิดเหตุโดยทันที ซึ่งเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบในสถานภาพนั้นด้วย

5. <u>ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย</u>

จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหา และอุปสรรคเหล่านี้เกิดจากปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ประการ คือ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และลักษณะการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

<u>ปัจจัยภายนอกหน่วยงาน</u>

- ความล่าช้าในการได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากต้องมีการนำเสนอรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ไปตรวจสอบ ณ จุดเกิดเหตุ
- การติดต่อนอกเวลาราชการไม่สามารถกระทำได้ เพราะต้องติดต่อในเวลาราชการเท่านั้น มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน

<u>ปัจจัยภายในหน่วยงาน</u>

- อัตรากำลังของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านศูนย์ประสานงานฯ น้อยมีไม่เพียงพอ และในบางครั้งต้องทำงานหลายอย่างภายในเวลาเดียวกัน
- เครื่องมืออุปกรณ์ในขณะปฏิบัติงาน ที่ไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน และบางอย่างมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

- ศักยภาพของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านศูนย์ประสานงานฯ ไม่เพียงพอที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดทักษะในด้านการค้นหา และช่วยเหลือ และภาษาอังกฤษ เนื่องด้วยต้องติดต่อสื่อสารกับประเทศใกล้เคียง โดยเฉพาะการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือ
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับศูนย์ประสานงานฯ น้อย

ลักษณะการดำเนินงาน

- ในภาพรวมแล้ว เมื่อเกิดปัญหาในภาวะวิกฤติแต่ละหน่วยงานยังมีลักษณะการดำเนินงานที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตัวเอง และในขณะเดียวกันบางหน่วยงานยังไม่เข้าใจการทำงานของอีกฝ่าย ซึ่งอาจไปก้าวก่ายทำให้งานของอีกฝ่ายได้รับความเสียหาย เช่น เจ้าหน้าที่เข้าไปทำลายหลักฐานโดยไม่รู้ตัว ซึ่งบางครั้งก็มีไม่มีอำนาจสั่งการ ทำได้เพียงของความร่วมมือ
- มีความไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

6. แนวทางแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในข้อ 5

ประเด็นนี้ต่อเนื่องจากแบบสัมภาษณ์ในข้อ 5 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้วสามารถจัดกลุ่มแนวทางแก้ไขปัญหาตามหัวข้อของปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และลักษณะการดำเนินงาน

6.1 ปัจจัยภายนอกหน่วยงาน มีแนวทางแก้ไข ดังนี้

- ส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก แนวทางแก้ไข คือ การทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ผู้มีอำนาจในเรื่องนั้นเป็นผู้ลงนาม และควรระบุวันสุดท้ายที่ต้องการข้อมูลอย่างช้า ทั้งนี้ เพื่อสามารถตามข้อมูลกับหน่วยงานนั้นได้
- การให้ผู้บริหารของศูนย์ประสานงานฯ เจรจาหารือทางวาจากับอีกผู้บริหารของอีกหน่วยงานหนึ่งก่อน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายรับรู้ข้อมูลซึ่งกันและกัน และอาจทำให้ลดความล่าช้าในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติลงได้

6.2 <u>ปัจจัยภายในหน่วยงาน</u> มีแนวทางแก้ไข ดังนี้

- การประสานงานกับภาคเอกชน เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อาทิ การซื้ออุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นระหว่างการไปปฏิบัตินอกสถานที่ และใช้งบประมาณที่มีอยู่นั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การเน้นพัฒนาศักยภาพ และความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในด้านที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและช่วยเหลือ เช่น การส่งไปดูงานต่างประเทศ

6.3 <u>ลักษณะการดำเนินงาน</u> มีแนวทางแก้ไข ดังนี้

- ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานในเรื่องเดียวกันอย่างชัดเจน เพื่อมิให้ซ้ำซ้อน

- ควรทำงานกันเป็นเครือข่าย เพราะงานด้านค้นหา และช่วยเหลือจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย และเน้นเครือข่ายในการทำงาน

- ปลูกจิตสำนึกให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในการให้ความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาในการจัดการปัญหาในภาวะวิกฤติอย่างจริงจัง

7. <u>ความสอดคล้องของแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ ที่นำมาใช้กับกรณีศึกษา 2 กรณี</u>

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นในเชิงบวก คือ เรื่องความชัดเจนของแผน

7.1 <u>ความชัดเจนของแผน</u>

เนื่องด้วยผู้ให้สัมภาษณ์บางคนเห็นว่าแผนที่ใช้กับกรณีศึกษา 2 เหตุการณ์นั้น มีความชัดเจนดีในเรื่องการกำหนดหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในแต่ส่วนงานว่าเมื่อเกิดเหตุอากาศยานประสบภัยแล้ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนนั้นมีแนวปฏิบัติอย่างไร ถึงแม้ในเหตุการณ์จริงจะไม่เหมือนกับแผนโดยทั้งหมด แต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะทราบแนวทางในการเข้าไปช่วยเหลือ ซึ่งถือเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเชิงลบด้วยเช่นกัน โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็น ได้แก่

7.3 ยากต่อการนำไปปฏิบัติ

7.4 มีลักษณะเยิ่นเย้อ ละเอียดเกินไป

7.5 ความซ้ำซ้อนในแต่ละบทบาทหน้าที่

7.3 ยากต่อการนำไปปฏิบัติ

ในแผนการค้นหา และช่วยเหลือบางหัวข้อมีลักษณะที่ยากต่อการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติ หรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ ซึ่งไม่สามารถเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

7.4 มีลักษณะเยิ่นเย้อ ละเอียดเกินไป

ในบางประเด็นของแผนมีลักษณะการอธิบายที่ละเอียดเกินไป ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า "แผนที่ดีควรเป็นที่สั้น กระชับ สามารถเข้าใจในทันที และต้องไม่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสับสน"

7.5 ความซ้ำซ้อนในแต่ละบทบาทหน้าที่

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งพบว่าในแผนนั้น มีความซ้ำซ้อนกัน ซึ่งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนได้เมื่อถึงเวลาเกิดสถานการณ์ขึ้นจริง

สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เกือบทั้งหมดเห็นว่า แผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย เป็นแผนหนึ่งที่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระวังภัย ควรให้ความสำคัญ เพราะการแก้ปัญหานั้น ไม่ใช่จะแก้ได้เพียงหน่วยเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กร มีการประสานงานแผน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาวิกฤติแต่ละเรื่องที่เกิดขึ้น โดยต้องมีองค์กรเป็นหน่วยประสานงาน ทั้งนี้ รัฐบาลต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วย เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการแก้ไขปัญหาวิกฤติแต่ละเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการที่ได้ศึกษาวิเคราะห์แผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ทั้งการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก นั้นเป็นเพียงส่วนสำคัญเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ส่วนที่ผู้วิจัยค้นพบ คือ ความสามารถในการนำแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ เข้ามาปรับใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และช่วงระยะเวลา

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า ในการนำแผนมาใช้ในเชิงปฏิบัตินั้น จะเป็นตัวชี้วัด และเป็นตัวกำหนดว่า แผนที่เป็นอยู่นั้น มีข้อควรปรับปรุง พัฒนาอย่างไร ซึ่งสามารถวัดได้จาก ปัญหาอุปสรรค ของการจัดการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติ ที่เกิดขึ้น

วิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป ในแผนการสื่อสารการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยในภาวะวิกฤติ ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือฯ สามารถวิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร ในที่นี้ แบ่งเป็น

1.1 ผู้บริหาร ในที่นี้ หมายถึง ผู้อำนวยการส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ผู้อำนวยการส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

1.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบและภัย ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ และเจ้าหน้าที่ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ส่งสารทั้งในระดับบริหาร และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ มีความสามารถในการประเมินค่าข่าวและรายงานที่เกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือแก่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือได้

2. สาร ในที่นี้ ได้แก่ สารที่ผ่านไปยังผู้บังคับบัญชา เช่น การบันทึกรายงานข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ นำเสนอผ่านอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ รายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ และสารที่ผ่านไปยังหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ได้แก่ คำแนะนำที่เกี่ยวกับการค้นหา และช่วยเหลือ บันทึกการปฏิบัติการช่วยเหลือ ซึ่งลักษณะของสารที่นำเสนอผ่านไปนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะข่าวที่เกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย เช่น จำนวนผู้รอดชีวิต จำนวนผู้บาดเจ็บ จำนวนผู้เสียชีวิต ตำแหน่งของอากาศยานที่ประสบภัย ทิศทางลม ข้อมูลการประเมินสถานการณ์อุบัติเหตุในเบื้องต้น ตำแหน่งของอากาศยานประสบภัย เป็นต้น

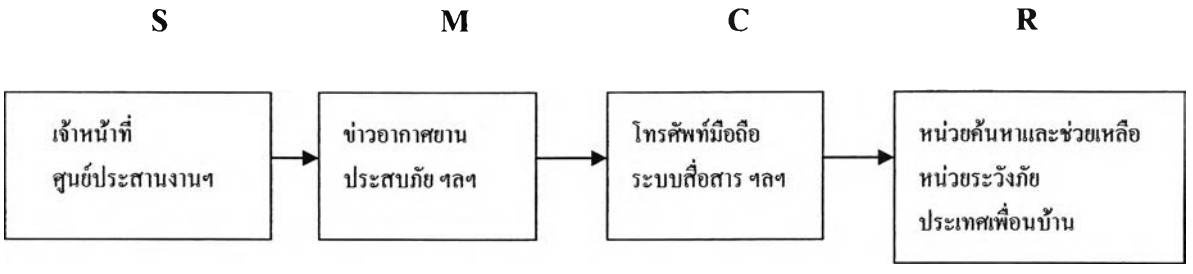
โดยสารที่ผ่านออกไปนั้น จะอยู่ในรูปของคำพูด และบันทึกรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นสารที่อยู่ในระบบสื่อสารที่เป็นสื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลข เนื้อหา ตำแหน่ง ระยะที่เกิดเหตุ เป็นต้น

3. สื่อ ในที่นี้ คือ ช่องทางที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ในการติดต่อสื่อสารประสานงานกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ โดยสื่อที่ใช้จะอยู่ในรูปของการจัดทำบันทึกรายงานเพื่อเสนอให้ทราบเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณา และการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารในกรณีเร่งด่วน และช่องทางที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้กับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระวังภัย ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว Walky Talky การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการติดต่อเกี่ยวกับข้อมูลการค้นหา และช่วยเหลือ โดยใช้กับหน่วยงานในต่างประเทศ ระบบการสื่อสาร (Communication Search) ซึ่งใช้ในการบอกตำแหน่งในการค้นหาอากาศยานประสบภัย รวมทั้งสื่อบุคคล ในที่นี้หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการค้นหา และช่วยเหลือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยอยู่ในรูปของผู้แทนที่เข้าร่วมฝึกซ้อม เพื่อเตรียมความพร้อม และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ ซึ่งเป็นสื่อกลางอย่างหนึ่งที่ทำให้แต่ละหน่วยงานมาพบกัน นอกจากนั้น ยังรวมถึงการประชุมก่อนการฝึกซ้อม และการประชุมคณะกรรมการการค้นหาและช่วยเหลือฯ ที่มีผู้แทนแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อทำให้ทุกหน่วยงานมีการรับรู้ และความเข้าใจ ตลอดจนทำให้เกิดแนวปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกัน รวมถึง สื่อมวลชน ที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการรายงานข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติ แก่ประชาชน โดยสื่อมวลชน จะเป็นผู้เข้ามาสัมภาษณ์อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศในกรณีเกิดเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติ

ทั้งนี้ ศูนย์ประสานงานฯ จะคำนึงถึงการใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารที่ทำการติดต่อสื่อสารด้วย โดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

4. ผู้รับสาร ในที่นี้ คือ ผู้รับสารที่เป็นบุคคลภายในหน่วยงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน คือ อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ และผู้รับสารที่เป็นบุคคลภายนอกหน่วยงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่หน่วยระวังภัย และผู้แทนที่เป็นคณะกรรมการฯ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ประเทศพม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซีย สิงคโปร์ และบรูไน โดยประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ ศูนย์ประสานงานฯ จะแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือ ตลอดจนการเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการฝึกซ้อมแต่ละครั้ง

จากที่กล่าวมานี้ สามารถสรุปได้ ดังปรากฏในแผนภูมิโดยใช้กรอบทฤษฎีกระบวนการสื่อสาร ดังนี้



วิเคราะห์โดยใช้กรอบทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ

ในที่นี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเรื่องการจัดการในภาวะวิกฤติ เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์เรื่องหลักการทั่วไปในการจัดการภาวะวิกฤติ ประกอบไปด้วย

1. การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติ
2. การวางแผนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ
3. การควบคุมสื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งหมายถึง การใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ที่เกิดในภาวะวิกฤติ
4. การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. การนำแผนไปใช้ในระยะยาว
6. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่ครอบคลุมในรายละเอียด ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ
7. การฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

1. <u>การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติ</u>

ผู้วิจัยพบว่าศูนย์ประสานงานฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย โดยประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจรวม 21 หน่วยงาน โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นประธานคณะกรรมการดังกล่าว

2. <u>การวางแผนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ</u>

ศูนย์ประสานงานมีการจัดทำแผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวเกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยมีการระบุถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มค้นหา จนถึงการสิ้นสุด หรือยกเลิกการค้นหา นอกจากนั้น ยังพบว่า ในแผนไม่ได้มีการระบุถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ แต่มีเพียงการระบุขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ

3. <u>การควบคุมสื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งหมายถึง การใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ที่เกิดในกาวะวิกฤติ</u>

ผู้วิจัยพบว่า ศูนย์ประสานงานฯ ไม่มีการควบคุมสื่อในการรายงานสถานการณ์ในภาวะวิกฤติ แต่เป็นเพียงการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนโดยการให้สัมภาษณ์ของอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ กล่าวโดยสรุป เมื่อเกิดปัญหาในภาวะวิกฤติ ศูนย์ประสานงานฯ จะไม่เน้นเรื่องการแถลงข่าว เพราะจะทำให้มีผลกระทบกระเทือนในด้านจิตใจของผู้ประสบภัย ซึ่งในภาพรวมแล้ว สื่อมวลชนจะมุ่งหาข้อมูลโดยไปสัมภาษณ์อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ โดยที่ศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นผู้ให้ข้อมูลความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อธิบดีมีข้อมูลในการตอบสัมภาษณ์มากที่สุด

4. <u>การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u>

สำหรับการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยพบว่าจากกรณีเหตุการณ์เครื่องบินประสบอุบัติเหตุทั้ง 2 กรณี ที่ผ่านมา หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ให้ความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอากาศยาน โดยมีการติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เป็นระยะ ๆ เพื่อที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือนั้น และจากอุบัติเหตุทั้ง 2 กรณีดังกล่าว หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ จะเป็นผู้ไปถึงที่เกิดเหตุก่อน เนื่องจากที่เกิดเหตุ อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงานของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยอุบัติเหตุที่เกิดในจังหวัด สุราษฎร์ธานี หน่วยค้นหา ที่ใกล้ที่สุด คือ กองบิน 7 ซึ่งเป็นหน่วยที่ประจำอยู่ในแต่ละจังหวัดอยู่แล้ว ซึ่งหน่วยค้นหา และช่วยเหลือเหล่านี้ จะมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลืออยู่แล้ว และพร้อมที่ให้ความช่วยเหลือแก่อากาศยานที่ประสบภัยในทันที

5. การนำแผนไปใช้ในระยะยาว

สำหรับการนำแผนไปใช้ในระยะยาว ศูนย์ประสานงานฯ มีแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยเพียงแผนเดียว คือ แผนที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 และจากระยะเวลาดังกล่าวถึงปัจจุบัน ยังไม่การปรับปรุงเนื้อหาในแผนการค้นหาฯ แต่อย่างใด

6. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่ครอบคลุมในรายละเอียด ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ

ผู้วิจัยพบว่าแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยของศูนย์ประสานงานฯ นั้น ได้ครอบคลุมเนื้อหา และรายละเอียด และมีการวางกรอบในการจัดทำแผน กล่าวคือ ประกอบด้วย ความเป็นมาของการค้นหา และช่วยเหลือ หน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติการแจ้งข่าว ลักษณะข่าวเกี่ยวกับเหตุประสบภัย การติดต่อกับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือที่สำคัญในการรับข่าว การร้องขอให้ค้นหา และช่วยเหลือ การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ การยกเลิกการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติในการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์อากาศยานประสบภัย ซึ่งครอบคลุมในส่วนที่เป็นวิธีปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าซึ่งรับผิดชอบหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ วิธีปฏิบัติสำหรับนักบิน สัญญาณในการค้นหา และช่วยเหลือ การค้นหาด้วยระบบสื่อสาร เป็นต้น

ซึ่งแผนดังกล่าว สามารถนำไปใช้ไม่เฉพาะกับศูนย์ประสานงานฯ เท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงการปฏิบัติการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลืออีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยพบว่าในแผนไม่ได้มีการระบุชื่อคนในการติดต่อประสานงานอย่างชัดเจน แต่เป็นการระบุถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเท่านั้น

7. การฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

ผู้วิจัยพบว่า ศูนย์ประสานงานฯ มีการฝึกซ้อมเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมในการค้นหา และช่วยเหลือ โดยกำหนดให้จัดการฝึกซ้อมปีละ 1 ครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานที่เป็นแกนกลาง 6 หน่วยงาน ได้แก่ กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี และกรมการขนส่งทางอากาศ โดยจัดให้มีการหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพ และหลังการฝึกซ้อมมีการประเมินสถานการณ์ เพื่อนำไปเป็นข้อปรับปรุงต่อไป