

กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ



พิมพ์พรรณ สุวรรณทัต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-2388-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION PROCESS IN CRISIS MANAGEMENT OF  
THE DEPARTMENT OF CIVIL AVIATION

Miss Pimonpan Suwanatat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-2388-8

481865



พิมพ์พรรณ สุวรรณทัต : กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ.  
(COMMUNICATION PROCESS IN CRISIS MANAGEMENT OF THE DEPARTMENT OF CIVIL  
AVIATION) อ.ที่ปรึกษา: รศ.ดร.จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, 147 หน้า. ISBN 974-14-2388-8.

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของ ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง กรมการขนส่งทางอากาศ และเพื่อศึกษา กระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติในกรณีเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับอากาศยานของสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการ เติอากาศยาน กรมการขนส่งทางอากาศ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เอกสาร และสัมภาษณ์เจาะลึกบุคลากรระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานของสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเติอากาศยาน กรมการขนส่งทางอากาศ

ผลการวิจัยพบว่า

1. แผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมงมีกระบวนการสื่อสารในการแจ้งข่าวกรณีอากาศยาน และเรือประมง โดยมีผู้ส่งสาร คือ ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง สาร คือ รายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ วิธีปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ เป็นต้น สื่อหรือช่องทาง คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการ สื่อสาร เป็นต้น และผู้รับสาร คือ หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ หน่วยระวางภัย เป็นต้น แต่แผนการค้นหา และช่วยเหลือ ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ตลอดจนไม่ให้ความสำคัญถึงความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเติอากาศยาน กรมการ ขนส่งทางอากาศ เน้นในเรื่องการประสานงานที่ต้องร่วมมือกัน ซึ่งเห็นได้จากการจัดตั้งคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลือ อากาศยานและเรือประมง ที่ประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยค้นหาและช่วยเหลือ และหน่วยระวางภัย ซึ่งมาจาก หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....ลายมือชื่อนิสิต.....พิมพ์พรรณ สุวรรณทัต.....รองศาสตราจารย์.....  
 สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์.....  
 ปีการศึกษา...2548.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 4785236628 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: COMMUNICATION PROCESS / CRISIS / MANAGEMENT

PIMONPAN SUWANATAT : COMMUNICATION PROCESS IN CRISIS MANAGEMENT OF THE DEPARTMENT OF CIVIL AVIATION. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. JITRAPORN SUDHIVORASETH, 147 pp. ISBN 974-14-2388-8.

The objectives of this thesis are to study communication plans for search and rescue airplanes in crisis of Co-ordination Centre for Search and Rescue Airplanes and Ships in Crisis of Department of Civil Aviation, and communication process of Flight Standards Bureau in case of the airplane disaster. The research methodology is a qualitative approach. To collect and analyze the data, a documentary analysis and an in-depth interview with executive officers and operating officers of Aviation Safety Standard Bureau, Department of Civil Aviation are used.

The finding are as follows:

1. Communication plans and process for search and rescue airplanes and ships in crisis focus on Co-ordination Centre for Search and Rescue Airplanes and Ships in Crisis as sender of message. The messages are investigative reports, search and rescue procedures. The channel of communication are mobile phone, and communication search. The Receivers are alerting post and search and rescue units from both public and private sectors. However, the plans do not comply with the current situation. In addition, the communication plans give little importance to the rapidity of co-ordination with concerned agencies

2. Communication processes in handling the disaster by Flight Standards Bureau emphasizes the co-ordination of various agencies. This can be seen from the establishment of the Committee on Search and Rescue Airplanes and Ships in Crisis which is composed of representatives from Search and Rescue Unit and Alerting Post from both public and private sectors.

Department..... Public Relations..... Student's signature... Pimonpan  
Field of study.....Development Communication.....Advisor's... J. Sudhivoraseth  
Academic year... 2005.....Co-advisor's.....

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของ อาจารย์ทั้ง 3 ท่าน คือ รศ.ดร. จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ รศ. อุบลวรรณ เปรมศรีรัตน์ และ รศ.ดร. กาญจนา แก้วเทพ ที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นในการแก้วิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนคำปรึกษา และชี้แนวทางให้ผู้วิจัยได้รู้แจ้งในการทำวิทยานิพนธ์ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณชาย บิคา มารดา ญาติ ๆ และเพื่อน ๆ พี่ๆ Dev.Com. รุ่น 10 โดยเฉพาะพี่ณัฐกาญจน์ สุกรัตน์เมธี และพี่รัตติกาล เจนจัด ที่ช่วยชี้แนะจนวินาทีสุดท้าย ตลอดจนเพื่อน ๆ อีกจำนวนมากที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ให้สำเร็จ และผู้วิจัยขอขอบคุณในความเมตตาของพี่ ๆ ที่ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย กรมการขนส่งทางอากาศ ที่สละเวลาอันมีค่าในการ สัมภาษณ์ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ซึ่งพี่ ๆ ทุกคนน่ารักมาก และเป็นกันเองกับผู้วิจัย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพี่ ๆ และน้องทุกคนที่กองกิจการระหว่างประเทศ ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษา และให้กำลังใจผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง

พิมลพรรณ สุวรรณทัต

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ	
บทที่	
1. บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหำนำการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ .....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ .....	19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ และในภาวะเสี่ยง .....	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
3. ระเบียบวิธีวิจัย .....	38
แหล่งข้อมูล .....	38
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย .....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
การนำเสนอข้อมูล .....	43

	หน้า
4. ผลการวิจัย .....	45
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ .....	90
รายการอ้างอิง .....	112
ภาคผนวก .....	114
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	147