



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ เป็นการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติ ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง และศึกษากระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติ ของสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ ในสังกัดกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินขั้นตอนการศึกษาวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติ และศึกษากระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศโดยใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Document analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารและแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

แบ่งข้อมูลประเภทเอกสารออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 เอกสารเบื้องต้น คือ เอกสารที่ใช้ในการศึกษาค้นหาข้อมูลเบื้องต้น อันได้แก่ เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข่าวแจกที่เกี่ยวข้องกับกรณีเกิดเครื่องบินโดยสารการบินไทยประสบอุบัติเหตุ 2 กรณีจากศูนย์ข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อประกอบการวิเคราะห์

1.2 เอกสารสำคัญ คือ เอกสารที่ใช้ในการศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1) เอกสารดังกล่าวได้แก่

1.2.1 แผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมงของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง กรมการขนส่งทางอากาศ

1.2.2 คำสั่งสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ ที่ 1/2546 เรื่องการรายงานข่าวเกี่ยวกับอากาศยานและเรือประมง

2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) สำหรับการศึกษากระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2) แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลมีทั้งสิ้น 8 คน ได้แก่

- 1) คุณจารุรัตน์ นาคเสวี
หัวหน้าศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง
- 2) คุณอินทิรา จันทนนคร
นักวิชาการขนส่งระดับ 7
ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง
- 3) คุณพัลลภ สังข์ศิลป์เลิศ
นักวิชาการขนส่งระดับ 7
ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง
- 4) คุณสุพรรณวดี จันทโกภาส
นักวิชาการขนส่งระดับ 5
ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง
- 5) คุณอรกนิษฐ์ จันทร์แปลง
นักวิชาการขนส่งระดับ 5
ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง
- 6) คุณสุภาพร ธนวัฒน์นิรันดร์
นักวิชาการขนส่งระดับ 3
ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมง

7) คุณวิวิต ศีประดิษฐ์

หัวหน้าส่วนส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

8) คุณวิณา นุสดิน

เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพอากาศยาน 5

ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติและกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายสำหรับการศึกษาระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ (ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2) ไว้จำนวน 8 คน โดยกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย และการจัดทำบันทึกการรายงานสอบสวนในกรณีอากาศยานประสบอุบัติเหตุ 2 กรณี ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 1) กรณีเครื่องบินโดยสารตกที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2541 และ 2) กรณีเกิดเหตุระเบิด และไฟไหม้บนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2544

กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากประชากรที่เป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการขนส่งทางอากาศ สำนักมาตรฐานความปลอดภัยฯ ประกอบไปด้วยหน่วยงาน 6 ส่วน มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวนประมาณ 60 คน ในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาเพียง 2 ส่วน โดยคำนึงถึงเนื้อหาที่สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา คือ “ส่วนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย” โดยศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย จะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของส่วนนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมจำนวน 6 คน และ “ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ” ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมจำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 8 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศูนย์ค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย รับผิดชอบในการจัดทำแผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวน 6 คน ได้แก่

ระดับผู้บริหาร คือ

1.1 คุณจากรัตน์ นาคเสวี (หัวหน้าศูนย์ฯ)

ระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1.2 คุณอินทรีรา จันทนนคร (นักวิชาการขนส่งระดับ 7)

1.3 คุณพัลลภ ตั้งศิลป์เลิศ (นักวิชาการขนส่งระดับ 7)

1.4 คุณสุพรรณวดี จันทโกส (นักวิชาการขนส่งระดับ 5)

1.5 คุณอรกนิษฐ์ จันทรแปลง (นักวิชาการขนส่งระดับ 5)

1.6 คุณสุภาพร ธนวัฒน์นันต์ (นักวิชาการขนส่งระดับ 3)

2. ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ รับผิดชอบในการจัดทำบันทึกการรายงานสอบสวน เมื่อมีอากาศยานประสบอุบัติเหตุ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวน 2 คน ได้แก่

ระดับผู้บริหาร คือ

2.1 คุณวิวิต ศีประดิษฐ์ (หัวหน้าส่วนฯ)

ระดับผู้ปฏิบัติงาน คือ

2.2 คุณวีณา นุสดิน (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพอากาศยาน 5)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ 2 ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารของ “ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประสบภัย” และประเด็นที่เป็นกรณีศึกษา 2 กรณี ได้แก่ 1) กรณีเครื่องบินโดยสารตกที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2541 และ 2) กรณีเกิดเหตุระเบิดและไฟไหม้บนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2544

แบบสัมภาษณ์มีเนื้อหาหลักดังต่อไปนี้

- 1) ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบของการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

- 2) กระบวนการติดต่อสื่อสารประสานงานทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลักษณะการดำเนินการ
- 3) การจัดการในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ เมื่อเกิดเหตุการณ์ทั้ง 2 กรณี รวมถึงการประเมินสถานการณ์ โดยหาข้อดี และข้อด้อยของแผนรวมถึงปัญหา อุปสรรคของแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต
- 4) ความสอดคล้องของแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย กับแนวทางการปฏิบัติตามแผนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล จะทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) จำนวน 8 คน ดังรายชื่อที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- 1.1 เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเทป ถ่าน กระดาษ ปากกา เป็นต้น
- 1.2 เตรียมรายชื่อ บุคลากร และติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัย
- 1.3 เริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ตามลำดับ โดยการสัมภาษณ์ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่งต่อคน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร จะทำการรวบรวมเอกสารสำคัญอันเนื่องเกี่ยวกับการค้นหาและช่วยเหลือ เช่น เอกสารบันทึกข้อความ เอกสารที่เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งของสำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศ และเอกสารเบื้องต้น อันได้แก่ ข่าวแจกของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาประกอบการเรียบเรียงข้อมูล และลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งค้นคว้าเอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ โดยการค้นคว้าจากห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลข่าวสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. วิเคราะห์แผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง โดยการวิเคราะห์เนื้อหาแผนการสื่อสารนี้ เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 ว่าด้วยแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
2. วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติ เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 โดยการวิเคราะห์ผลของการใช้แผนการค้นหาฯ กับกรณีอุบัติเหตุเครื่องบินตก โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในส่วนของกระบวนการสื่อสาร และการจัดการปัญหาในภาวะวิกฤติ รวมถึง วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร และกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ เพื่อทราบความต้องการข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ของปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการประสานงานในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล รวมถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการจัดการในภาวะวิกฤติ

การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) โดยนำเสนอข้อมูลเพื่อชี้ให้เห็นถึงแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงของกรมการขนส่งทางอากาศและกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ โดยนำเสนอข้อมูลตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยของกรมการขนส่งทางอากาศ นำเสนอด้วยการพรรณาวิเคราะห์ว่าศูนย์ประสานงานฯ มีแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติอย่างไร โดยจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ความเป็นมาของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย
- 2) หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย

ตอนที่ 2 กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ นำเสนอเนื้อหาด้วยการพรรณาวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารประสานงานของกรมการขนส่งทางอากาศ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนแนวทางในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ เกี่ยวกับกรณีเครื่องบินโดยสารประสบอุบัติเหตุ 2 กรณีดังที่กล่าวมาข้างต้น แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

- 1) กระบวนการสื่อสารภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมงภัย รวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
- 2) การจัดการในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย
- 3) ความสอดคล้องของแผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน รวมถึงข้อเสนอแนะของแผนในอนาคต
- 4) เปรียบเทียบแผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย กับกรณีศึกษาเหตุการณ์อากาศยานประมงภัยที่เกิดขึ้นจริง 2 กรณี
- 5) ปัญหา และอุปสรรค ข้อเสนอแนะในเรื่องการติดต่อสื่อสารประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการจัดการภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ

จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น