



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องกระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติ และศึกษากระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อนำมาพัฒนาแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศในอนาคต ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย และจากกรณีศึกษา 2 กรณี คือ 1) กรณีเครื่องบินโดยสารตกที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2541 และ 2) กรณีเกิดเหตุระเบิด และไฟไหม้บนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2544

งานวิจัยครั้งนี้ ใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (QUALITATIVE RESEARCH) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

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

ในสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 และ 2 ตามลำดับ กล่าวคือ

- ส่วนที่ 1                      แผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย
- การวิเคราะห์แผนการสื่อสารการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยด้วยทฤษฎีการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

## ส่วนที่ 2 กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ

- การวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
- การวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติด้วยทฤษฎีการจัดการในภาวะวิกฤติ

### สรุปผลการวิจัย

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย
2. กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ

### 1. ส่วนแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

จากการวิเคราะห์เอกสารแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยในภาวะวิกฤติ ของกรมการขนส่งทางอากาศ ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ความเป็นมา หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่

1. ความเป็นมา แผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยได้มีขึ้นเนื่องจากมติของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2521 ที่ให้จัดตั้งองค์กรเพื่อการค้นหา และช่วยเหลือแห่งชาติ โดยรวมกิจการค้นหา และช่วยเหลือทางอากาศ และทางทะเลไว้ด้วยกัน เพื่อที่จะสามารถเรียกระดมสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาและช่วยเหลือเท่าที่มีอยู่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการค้นหาและช่วยเหลือ

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ประสานงานฯ ทั้ง 5 ประการ สอดคล้องกับข้อตกลงที่ว่าด้วยความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของที่ประชุมคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัย ที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายเพื่อให้ความร่วมมือ และสนับสนุนให้การดำเนินงาน

ตามแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ ดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับโครงสร้างหน้าที่ มีการแบ่งส่วนงานเป็นไปอย่างชัดเจน

จากสรุปผลการวิจัย สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในข้อที่ 1 กล่าวคือ เพื่อศึกษาแผนการสื่อสารในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมงภัย ในสังกัด กรมการขนส่งทางอากาศ ดังต่อไปนี้

จากแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานในภาวะวิกฤติ ของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือประมงภัย ได้พบว่า มีประเด็นสำคัญในการคำนึงถึงการวางแผนด้านการสื่อสาร ดังนี้

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

#### 1. การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤติ

การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นผู้ให้ข่าวสารในภาวะวิกฤตินั้น คือ อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา โดยศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นหน่วยที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์อากาศยานประมงภัย ที่ได้จากหน่วยค้นหาและช่วยเหลือมารายงานให้อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศทราบเป็นระยะ ๆ

#### 2. การกำหนดข้อมูลข่าวสาร และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นผู้กำหนดข้อมูลข่าวสาร และมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารในเบื้องต้น ก่อนที่จะนำเสนออธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ โดยมีจะมีการตรวจสอบข้อมูลความผิดปกติของอากาศยาน กับศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นอันดับแรก

### 3. การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร

การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารของศูนย์ประสานงานฯ หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน โดยกลยุทธ์ที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ปฏิบัติงาน จะคำนึงถึงความรวดเร็วในการแจ้ง และให้ข้อมูลแก่ผู้รับสารทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน โดยกลยุทธ์ที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ คือ การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และวิทยุติดตามตัว (Walky Talky) เป็นต้น

### 4. การระบุถึงคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

ในแผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลือฯ ได้มีการระบุถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการแห่งชาติในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง โดยมีการปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นประธานกรรมการ โดยตำแหน่ง และจัดให้มีผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน รวม 21 หน่วยงาน เป็นคณะกรรมการดังกล่าว

### 5. การฝึกซ้อมในภาวะวิกฤติ

แผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลือฯ ได้กำหนดให้มีการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือฯ โดยมีกระบวนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการแห่งชาติในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง ข้อที่ 3 โดยกำหนดให้จัดขึ้น ปีละ 1 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ

### 6. การกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ

แผนการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลือฯ มีการกำหนดรายละเอียดของแผนปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ กล่าวคือ มีการระบุถึงความเป็นมาของการค้นหา และช่วยเหลือ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ประสานงานฯ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่อากาศยาน รวมถึง การให้คำแนะนำในการค้นหา และช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ

## 2. กระบวนการสื่อสารในการจัดการภาวะวิกฤติของกรมการขนส่งทางอากาศ

สรุปผลการวิจัยพบว่าแผนการสื่อสารการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยในภาวะวิกฤติ ของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือฯ มีกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

โดยแบ่งเป็นการสื่อสาร 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ การสื่อสารในแนวตั้ง คือ การรายงานข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา
2. การสื่อสารภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ การสื่อสารในแนวนอน ประกอบด้วย
  - เจ้าหน้าที่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระงับภัย
  - ผู้พบเห็นเหตุการณ์
  - สื่อมวลชน

จากการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปออกมาเป็นกระบวนการสื่อสารได้ ดังนี้

### 1. ผู้ส่งสาร ในที่นี้ แบ่งเป็น

1.1 ผู้บริหาร ในที่นี้ หมายถึง ผู้อำนวยการส่วนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ผู้อำนวยการส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

1.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบและภัย ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ และเจ้าหน้าที่ส่วนนิรภัยการบิน และสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

สรุปว่าผู้ส่งสารทั้งในระดับบริหาร และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการสื่อสารในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย และมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง การสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ มีความสามารถในการประเมินค่าข่าว และรายงานที่เกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือแก่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือได้

2. สาร ในที่นี้ ได้แก่ สารที่ผ่านไปยังผู้บังคับบัญชา เช่น การบันทึกรายงานข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ นำเสนอผ่านอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ รายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ และสารที่ผ่านไปยังหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ได้แก่ คำแนะนำที่เกี่ยวกับการค้นหา และช่วยเหลือ บันทึกการปฏิบัติการช่วยเหลือ ซึ่งลักษณะของสารที่นำเสนอผ่านไบนั้น ประกอบไป

ด้วย ลักษณะข่าวที่เกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย เช่น จำนวนผู้รอดชีวิต จำนวนผู้บาดเจ็บ จำนวนผู้เสียชีวิต ตำแหน่งของอากาศยานที่ประสบภัย ทิศทางลม ข้อมูลการประเมินสถานการณ์อุบัติเหตุ ในเบื้องต้น ตำแหน่งของอากาศยานประสบภัย เป็นต้น

โดยสารที่ผ่านออกไปนั้น จะอยู่ในรูปของคำพูด และบันทึกรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นสารที่อยู่ในระบบสื่อสารที่เป็นสื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลข เนื้อหา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่เกิดเหตุ เป็นต้น

3. สื่อ ในที่นี้ คือ ช่องทางที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้ในการติดต่อสื่อสารประสานงาน ดังนี้

3.1 ช่องทางที่ใช้กับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ โดยสื่อที่ใช้จะอยู่ในรูปของการจัดทำบันทึกรายงานเพื่อเสนอให้ทราบเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณา และการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารในกรณีเร่งด่วน

3.2 ช่องทางที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ใช้กับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระวางภัย ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ วิทยุติดตามตัว Walky Talky การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการติดต่อเกี่ยวกับข้อมูลการค้นหา และช่วยเหลือ โดยใช้กับหน่วยงานในต่างประเทศ

3.3 การใช้ระบบการสื่อสาร (Communication Search) ซึ่งใช้ในการบอกตำแหน่งในการค้นหาอากาศยานประสบภัย

3.4 สื่อบุคคล ในที่นี้หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการค้นหา และช่วยเหลือ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยอยู่ในรูปของผู้แทนที่เข้าร่วมฝึกซ้อม เพื่อเตรียมความพร้อม และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติ ซึ่งเป็นสื่อกลางอย่างหนึ่งที่ทำให้แต่ละหน่วยงานมาพบกัน นอกจากนั้น

3.5 การจัดประชุมก่อนการฝึกซ้อม และการประชุมคณะกรรมการการค้นหา และช่วยเหลือฯ ที่มีผู้แทนแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นคณะกรรมการฯ เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีการรับรู้ และความเข้าใจ ตลอดจนทำให้เกิดแนวปฏิบัติเป็นไปในทางเดียวกัน

3.6 สื่อมวลชน ศูนย์ประสานงานฯ ใช้สื่อมวลชนเป็นช่องทางในการรายงานข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติ แก่ประชาชน โดยสื่อมวลชน จะเป็นผู้เข้ามาสัมภาษณ์ อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ ในกรณีเกิดเหตุการณ์ในภาวะวิกฤติ

ทั้งนี้ ศูนย์ประสานงานฯ จะคำนึงถึงการใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารที่ทำการติดต่อสื่อสารด้วย โดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

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

5. การตอบกลับ ในที่นี้ หมายถึง การตอบกลับของผู้รับสารที่เป็นบุคคลภายนอก หน่วยงาน ได้แก่ การตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ การตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างประเทศ ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ประเทศพม่า ลาว กัมพูชา เป็นต้น ซึ่งการตอบกลับนี้ ผู้วิจัยพบว่ามี การตอบกลับ 2 ประเภท คือ การตอบกลับโดยวาจา และการตอบกลับโดยเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การใช้จดหมาย หนังสือราชการ แบบประเมินผล สถานการณ์การฝึกซ้อม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป แผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย จำเป็นต้องมีผู้แทนทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย เพื่อประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยเป็นหน่วยประสานงานกลาง ซึ่งรัฐบาลควรให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุนในเรื่องนี้

กล่าวโดยสรุป ศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลือฯ มีการจัดการในภาวะวิกฤติ ดังนี้

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

### 1. การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

ผู้วิจัยพบว่าศูนย์ประสานงานฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการค้นหา และช่วยเหลือ อากาศยาน และเรือประมง โดยประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ รวม 21 หน่วยงาน โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นประธานคณะกรรมการดังกล่าว

### 2. การวางแผนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ

ศูนย์ประสานงานมีการจัดทำแผนการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวเกี่ยวกับอากาศยานประมง รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยมีการระบุถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มค้นหา จนถึงการสิ้นสุด หรือยกเลิกการค้นหา แต่ในแผนไม่ได้มีการระบุถึงคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ แต่มีเพียงการระบุขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ

### 3. การควบคุมสื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งหมายถึง การใช้สื่อมวลชนในสถานการณ์ที่เกิดในภาวะวิกฤติ

ศูนย์ประสานงานฯ ไม่มีการควบคุมสื่อในการรายงานสถานการณ์ในภาวะวิกฤติ แต่เป็นเพียงการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน โดยการให้สัมภาษณ์ของอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ โดยเมื่อเกิดปัญหาในภาวะวิกฤติ ศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นผู้ให้ข้อมูลความคืบหน้าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแก่อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

### 4. การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากกรณีเหตุการณ์เครื่องบินประสบอุบัติเหตุทั้ง 2 กรณี ที่ผ่านมา หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ให้ความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอากาศยาน โดยมีการติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ เป็นระยะ ๆ เพื่อที่ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการช่วยเหลือ ซึ่งหน่วยค้นหา และช่วยเหลือเหล่านี้ จะมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลืออยู่แล้ว และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่อากาศยานที่ประสบภัยในทันที



## 5. การนำแผนไปใช้ในระยะยาว

สำหรับการนำแผนไปใช้ในระยะยาว ศูนย์ประสานงานฯ มีแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยพิบัติเพียงแผนเดียว คือ แผนที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 และจากระยะเวลาดังกล่าวถึงปัจจุบัน ยังไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาในแผนการค้นหาฯ แต่อย่างใด

## 6. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่ครอบคลุมในรายละเอียด ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ

แผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยพิบัติของศูนย์ประสานงานฯ นั้น ได้ครอบคลุมเนื้อหา และรายละเอียด และมีการวางกรอบในการจัดทำแผน กล่าวคือ ประกอบด้วย ความเป็นมาของการค้นหา และช่วยเหลือ หน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติการแจ้งข่าว ลักษณะข่าวเกี่ยวกับเหตุประมงภัย การติดต่อกับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือที่สำคัญในการรับข่าว การร้องขอให้ค้นหา และช่วยเหลือ การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ การยกเลิกการปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือ รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติในการจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์อากาศยานประมงภัย ซึ่งครอบคลุมในส่วนที่เป็นวิธีปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ วิธีปฏิบัติสำหรับนักบิน สัญญาณในการค้นหา และช่วยเหลือ การค้นหาด้วยระบบสื่อสาร

## 7. การฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

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

## อภิปรายผล

จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร ตามที่ได้แบ่งการวิเคราะห์ใน 2 หัวข้อ ได้แก่ ความเป็นมา หน้าที่ความรับผิดชอบ ของแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย ของศูนย์ประสานงานฯ กรมการขนส่งทางอากาศ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 8 ราย อาจอภิปรายผลจากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวใน 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 การวางแผนในภาวะวิกฤติ

ประเด็นที่ 2 การสื่อสารในภาวะวิกฤติ

ประเด็นที่ 3 การจัดการในภาวะวิกฤติ

### ประเด็นที่ 1 การวางแผนในภาวะวิกฤติ

#### การวางแผนเพื่อการป้องกัน

ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ (Pinkowski, 1989: 723-724) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนเพื่อการป้องกัน ก็คือ การเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการเตรียมความพร้อมต้องคำนึงถึงสิ่งที่จำเป็นล่วงหน้าหลายรูปแบบ

ในประเด็นนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดย ริชาร์ด เอ็ด ทรูท และชีลา เอส เคลเลย์ (Richard H. Truit and Sheila S. Kelly, 1989: 6-8) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการจัดเตรียมแผนล่วงหน้าในภาวะวิกฤติว่า “เมื่อไรก็ตามปัญหาที่รุนแรงเกิดขึ้นในองค์กรใหญ่ จะไม่สามารถแก้ไขได้ทันที ในที่สุดองค์กรจะต้องค้นหาวิธีการอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการกำหนดภาระหน้าที่อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา”

ในการจัดทำแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสภภัย นั้น ศูนย์ประสานงานฯ ได้คำนึงถึงสิ่งที่จะต้องจัดเตรียมเกี่ยวกับกรณีการเกิดวิกฤติการณ์ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภาวะวิกฤติในขณะนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประเด็น คือ

1. การให้ผู้มีอำนาจในการแถลงรายงานต่อสื่อมวลชน กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์อากาศยานประสภภัย สิ่งที่สื่อมวลชนเข้ามาที่กรมการขนส่งทางอากาศ คือ การหาคำตอบในกรณีที่เกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับอากาศยานประสภภัย ทั้งนี้ บุคคลที่มีอำนาจแถลงข่าว ต้องเป็นผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ไม่สามารถให้ข้อมูลแก่นักข่าวได้ ดังนั้น การให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ สมบูรณ์ทรัพย์ (2537) ที่พบว่า การให้ข่าวสารแก่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย ในภาวะวิกฤตินั้น จะต้องกระทำอย่างรวดเร็ว ดอกย้า และให้ข้อมูลข่าวสารที่มีสาระ แสดงถึงความอ่อนคลาของเหตุการณ์

2. การคำนึงถึงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เช่น ผู้เชี่ยวชาญในด้านการสืบสวนสอบสวนกรณีการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับอากาศยาน ที่ศูนย์ประสานงานฯ ต้องมีข้อมูลตั้งแต่การเริ่มอุบัติเหตุ จนถึงการสอบสวนเสร็จสิ้น ทั้งนี้ ก็เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาศึกษา และทบทวน เพื่อหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

3. การจัดเตรียมคณะกรรมการในภาวะวิกฤติ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ รวมถึงคณะกรรมการที่เป็นหน่วยระวังภัย อัน ได้แก่ กองทัพอากาศ กองทัพบก เป็นต้น

4. การติดตาม และรวบรวมข่าวสารทั้งหมด ที่ได้จากหน่วยระวังภัย เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานให้ทราบความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

5. การทบทวนเหตุการณ์ในอดีตที่เกิดในลักษณะเดียวกับที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในการวางแผนนี้ ศูนย์ประสานงานฯ ได้ตระหนักว่าแผนที่นำมาใช้ต้องได้รับการกลั่นกรองจากผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน โดยได้มีการประมวลแนวทางแก้ไขจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตมาสู่การพัฒนาแผนในปัจจุบัน

6. การมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในแผนดังกล่าว ได้มีการระบุถึงแนวทางการรายงานภาวะฉุกเฉินอย่างเป็นขั้นตอน

## ประเด็นที่ 2 การสื่อสารในภาวะวิกฤติ

ประเด็นนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ ของเจมส์ อี ลูคัสซิวสกี (Lukaszewski, 1990 : 68-69) ได้เสนอแนวคิดที่ผู้บริหารการสื่อสารควรปฏิบัติเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติไว้ว่า คือ

1. มีการวิเคราะห์เหตุการณ์
2. จัดตั้งคณะกรรมการ
3. การสร้างเครือข่ายข่าวสาร

และได้สอดคล้องกับแนวคิดของ นิวซอม (Newsom, 1992 : 545-546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการสื่อสารระหว่างการเกิดวิกฤติการณ์ ที่เห็นว่าสื่อมวลชนสัมพันธ์เปรียบเสมือนกับองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤติ

กล่าวคือ เมื่อเกิดกรณีเหตุการณ์อากาศยานประสบภัยในภาวะวิกฤติเกิดขึ้น การติดต่อประสานงานของศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และต้องมีการรายงานให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทราบในทันที ซึ่งการสื่อสารในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะมีการจัดแถลงข่าวเกี่ยวกับอากาศยานประสบอุบัติเหตุ เพราะการจัดการแถลงข่าว เป็นการบอกถึงข้อเท็จจริง และการปฏิบัติงานของศูนย์ประสานงานฯ ที่เป็นลักษณะการติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ในขณะนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราพร ณ สงขลา (2535) ที่พบว่าปัญหาการแก้ไขภาวะวิกฤติโดยใช้สื่อมวลชน ต้องมีลักษณะเป็นการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง และชัดเจนอย่างต่อเนื่องเป็นหลัก ผู้วิจัยเห็นว่ากรมการขนส่งทางอากาศ ควรมีการติดต่อสื่อสารประสานงานกับสื่อมวลชนมากขึ้น เพราะทำให้ศูนย์ประสานงานฯ เป็นที่รู้จัก และเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถให้ข้อมูลข้อเท็จจริงกับสื่อได้

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดแถลงข่าว ก็เพื่อการสร้างภาพพจน์ของศูนย์ประสานงานฯ

เพราะการสร้างภาพพจน์ของศูนย์ประสานงานฯ ให้กับประชาชนทั่วไป เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในระยะยาว ซึ่งต้องคำนึงถึงว่าจะวางแผนอย่างไร จึงจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่รู้จัก เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบ การจัดแถลงข่าวนี้ ควรรวมถึงการวางแผนในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และการจัดการในภาวะวิกฤติอย่างเหมาะสมด้วย นอกจากนั้น เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานส่วนใหญ่มักจะเร่งแก้ปัญหา เฉพาะคนใกล้ตัว ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างภาพพจน์ศูนย์ประสานงานฯ ให้ชัดเจน โดยจัดให้มีการวิจัยประเมินผลเรื่องการจัดตั้งศูนย์ประสานงานฯ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา วรธรรมพินิจ (2541) ที่ได้ศึกษาถึงแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ พบว่ามีการจัดเตรียมข้อมูลในรูปของคำแถลงการณ์ รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์แถลงข่าว เพื่อให้เห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

### ประเด็นที่ 3 การจัดการในภาวะวิกฤติ

พบว่าได้มีการสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติของ ลีโอนาร์โด ซาฟเฟอร์ และจอห์น ทาร์เรนทท์ ที่ได้เสนอหลักการทั่วไปในการจัดการภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย

- การจัดตั้งคณะทำงานในภาวะวิกฤติเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาอย่างมีระบบเมื่อเกิดภาวะวิกฤตินั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี
- การแก้ปัญหาในการตัดสินใจในเรื่องหนึ่ง ๆ ขณะอยู่ในภาวะวิกฤตินั้น จำเป็นต้องมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตั้งมั่นในการแก้ปัญหา และต้องเป็นคนที่ตัดสินใจได้ดี และถูกต้อง โดยมีหลักการ และไหวพริบ มิใช่การปฏิบัติงานโดยไม่มีจุดยืน
- การฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ โดยศูนย์ประสานงานฯ มีการฝึกซ้อมปีละ 1 ครั้ง

ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาอย่างมีระบบเมื่อเกิดภาวะวิกฤตินั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ดังเรื่องการแก้ปัญหาในการตัดสินใจในเรื่องหนึ่ง ๆ ขณะอยู่ในภาวะวิกฤตินั้น จำเป็นต้องมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ตั้งมั่นในการแก้ปัญหา และต้องเป็นคนที่ตัดสินใจได้ดี และถูกต้อง โดยมีหลักการ และไหวพริบ มิใช่การปฏิบัติงานโดยไม่มีจุดยืน ดังนั้น ผู้ตัดสินใจต้องเป็นคนคิดอย่างเป็นระบบ ไม่ตื่นเต้นกับเหตุการณ์จนเกินไป ซึ่งการคิดอย่างเป็นระบบได้แสดงไว้อย่างชัดเจนแล้วในแผนภูมิที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งถ้าไม่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ก็จะไม่ทราบว่า ตนเองควรจะปฏิบัติสิ่งใดก่อนหลัง และไม่สามารถทราบถึงหน้าที่ในขณะนั้นได้ จึงก่อให้เกิดความสับสนอย่างยิ่งทั้งแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง

#### สิ่งที่ต้องคำนึงเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ

จากการวิจัยพบว่า ศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยกรรมกรขนส่งทางอากาศ จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ ที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประมงภัยเป็นอย่างดี และสามารถให้คำแนะนำเรื่องวิธีปฏิบัติการค้นหา และช่วยเหลือแก่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือได้ นอกจากนี้ ต้องสามารถประเมินสถานการณ์อากาศยานประมงภัยในเบื้องต้นได้ พร้อมทั้ง สามารถรายงานความคืบหน้ากรณีการเกิดอุบัติเหตุแก่ผู้บังคับบัญชาได้ ทั้งนี้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ คือ ควรมีการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรวดเร็ว ประกอบกับมีช่องทางการรายงานการแจ้งข่าวที่รวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์ ทำให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น

ตามกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการในภาวะวิกฤติ ของลีโอนาร์ด ซาฟเฟอร์ และจอห์น ทาร์เรนทั้น นั้นพบว่าศูนย์ประสานงานการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย มีการจัดการในภาวะวิกฤติที่สอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว โดยจะวิเคราะห์เป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดตั้งผู้แทนเพื่อเป็นคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบกภัย  
ในภาวะวิกฤติ

กรมการขนส่งทางอากาศได้รับมอบหมายให้จัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบกภัย โดยได้รับมอบหมายจากมติคณะรัฐมนตรีให้จัดตั้งคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบกภัยในภาวะวิกฤติ โดยประกอบไปด้วยผู้แทนจากหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ และหน่วยระงับภัย รวมทั้งสิ้น 21 หน่วยงาน โดยมีรองปลัดกระทรวงคมนาคม ดังนี้

1. กระทรวงคมนาคม
2. กรมการขนส่งทางอากาศ
3. กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
4. กองบัญชาการทหารสูงสุด
5. กองทัพบก
6. กองทัพเรือ
7. กองทัพอากาศ
8. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
9. กระทรวงการต่างประเทศ
10. กระทรวงสาธารณสุข
11. กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช  
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
12. กรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
13. กรมการปกครอง  
กระทรวงมหาดไทย
14. กรมศุลกากร  
กระทรวงการคลัง
15. กรมประมง  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
16. สำนักฝนหลวงและการบินเกษตร  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
17. สำนักงบประมาณ  
สำนักนายกรัฐมนตรี
18. การท่าเรือแห่งประเทศไทย

19. ที่ทำการวิทยุเรือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
20. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
21. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

## 2. การวางแผนเพื่อรองรับภาวะวิกฤติ

ศูนย์ประสานงานมีการวางแผน โดยคำนึงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวเกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการบิน และช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ โดยมีการระบุถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มค้นหา จนถึงการสิ้นสุด หรือยกเลิกการค้นหา

## 3. การควบคุมสื่ออย่างเหมาะสม

ประเด็นนี้ทฤษฎีได้มุ่งไปยังการจัดการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม เพื่อสกัดกั้นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น สำหรับในแผนฉบับนี้ไม่ได้มีการระบุไว้ถึงการใช้สื่อเลย ซึ่งผู้วิจัยได้มองว่าในการจัดทำแผนฉบับนี้ได้มองข้ามความจำเป็นในการใช้สื่อเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพตั้งแต่หัวหน้าจนถึงเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ไม่สามารถให้ข้อมูลใด ๆ กับสื่อได้ เพราะไม่มีอำนาจและศักยภาพเพียงพอ และหากบอกข้อมูลผิดพลาดไป อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาได้ ดังนั้น จึงไม่มีการให้สัมภาษณ์ใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ไม่ว่าจะเรื่องใดก็ตาม

ทั้งนี้ ได้สรุปว่าการที่ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับสื่อ นั้น ถือเป็นข้อเสียเปรียบอย่างหนึ่งที่ศูนย์ประสานงานฯ ไม่มีความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารกับสื่อเลย ซึ่งรวมถึงการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอย่างน้อยการประสานงานในเรื่องการติดต่อ หรือการขอความช่วยเหลือ ไม่ว่าเรื่องใด ๆ ควรมีช่องทางที่เป็นสื่อกลางให้ศูนย์ประสานงานฯ ได้รับข้อมูลที่เร็วขึ้น และเพื่อเป็นการสร้าง Connection ของศูนย์ประสานงานฯ ให้เป็นที่รู้จักแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนและคนทั่วไปได้รับรู้และเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งถือเป็นผลดีในแง่ของการแจ้งเพื่อให้ทราบในทางอ้อม

ในทางกลับกัน เมื่อมีการแถลงข่าวเกี่ยวกับอากาศยานประสบภัย หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการติดต่อกับสื่อมวลชน คือ หน่วยประชาสัมพันธ์ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหน่วยงานที่เลือกการควบคุมการใช้สื่ออย่างเหมาะสม เมื่อมีสื่อมวลชนมาติดต่อขอสัมภาษณ์ โดยศูนย์ประสานงานฯ จะเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น

#### 4. การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนฉบับนี้ ได้มีการระบุถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นหน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าหน่วยงานเหล่านี้ให้ความร่วมมือในการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยกับศูนย์ประสานงานฯ เป็นอย่างดี สามารถดูได้จากรายละเอียดของแผนผังการรายงานกรณีอากาศยาน และเรือประสบภัย

#### 5. การนำแผนไปใช้ในระยะเวลา

ในแผนฉบับนี้ไม่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการเตรียมพร้อมในแผนการจัดการภาวะวิกฤติในระยะเวลา ซึ่งพบว่ามีแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ มีแผนเที่ยวที่ใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์อากาศยาน และเรือประสบภัย ซึ่งยังไม่มีการพัฒนาและปรับปรุง

#### 6. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ที่ครอบคลุมในรายละเอียด ในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ

ในส่วนนี้สำนักมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศของกรมการขนส่งทางอากาศได้มีการออกคำสั่งไว้อย่างชัดเจนในฉบับที่ 1/2546 ว่าด้วยเรื่องการรายงานข่าวเกี่ยวกับอากาศยานและเรือประสบภัย

ผู้วิจัยพบว่าแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประสบภัยของศูนย์ประสานงานฯ นั้น ได้ครอบคลุมเนื้อหา และรายละเอียด และมีการวางกรอบในการจัดทำแผน กล่าวคือ ประกอบด้วย ความเป็นมาของการค้นหา และช่วยเหลือ หน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีปฏิบัติการแจ้งข่าว ลักษณะข่าวเกี่ยวกับเหตุประสบภัย รวมถึงรายชื่อหน่วยงานที่เป็นคณะกรรมการการค้นหา และช่วยเหลือ เป็นต้น

#### 7. ฝึกซ้อมคณะทำงานในภาวะวิกฤติ

ศูนย์ประสานงานฯ ได้กำหนดให้มีการจัดการฝึกซ้อมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือที่ประสบภัย ซึ่งประกอบไปด้วย 6 หน่วยงาน ที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นแกนกลาง คือ กองทัพบก กองทัพเรือกองทัพอากาศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และ กรมการขนส่งทางอากาศ โดยกำหนดให้จัดการฝึกซ้อมปีละ 1 ครั้ง ซึ่งการฝึกซ้อมนั้นถือว่ามีประสิทธิภาพในการเตรียมการ ซึ่งทำให้แต่ละหน่วยงานรู้จักบทบาทของหน่วย และเพื่อเป็นการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้การปฏิบัติงานครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย ในเรื่องของกระบวนการสื่อสาร ในการจัดการภาวะวิกฤติของศูนย์ประสานงานฯ กรมการขนส่งทางอากาศ มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

### 1. มีการวิเคราะห์เหตุการณ์

ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ประสานงานฯ ควรเข้าไปวิเคราะห์เหตุการณ์ในพื้นที่เกิดเหตุ ซึ่งทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ในช่วงแรกก่อนว่าพบเจอใคร และสิ่งใดบ้าง จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้จากการพบเห็นมารายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป ซึ่งการรายงานจะมุ่งไปที่ผู้บังคับบัญชาเท่านั้น จะไม่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน

### 2. ควรพัฒนาศักยภาพและเพิ่มปริมาณของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงาน

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นเรื่องปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการของศูนย์ประสานงานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประมงภัย พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ยังขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษกับต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย บรูไน เป็นต้น ซึ่งมีการใช้ภาษาอังกฤษในช่วงเวลาที่มีการเชื่อมขบวนงานของต่างประเทศ และการฝึกซ้อมการค้นหา และช่วยเหลือ นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมในด้านการค้นหา และช่วยเหลือ เพิ่มเติม เพื่อให้มีความสามารถจัดการในภาวะวิกฤติได้ดียิ่งขึ้น

### 3. มีการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ตามที่ กรมการขนส่งทางอากาศ มีหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานอยู่แล้วนั้น ซึ่งได้แก่หน่วยระวางภัย หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ดังที่ได้กล่าวมาในตอนต้น อาจไม่เพียงพอต่อการติดต่อประสานงาน จึงควรมีการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการค้นหา และช่วยเหลือ โดยเฉพาะ เช่น จัดให้มีสายด่วน Hot Line หรือการให้ความสำคัญกับผู้นำความคิดเห็น เรื่องการให้ข้อมูลเรื่องแจ้งข่าวอากาศยานประมงภัยกับชุมชนมากยิ่งขึ้น

#### 4. ปรับแผนให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

จากข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ที่มีต่อแผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ ในปัจจุบัน ควรมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการสร้างช่องทางใหม่ ๆ ในการรายงานแจ้งข่าวอากาศยาน โดยคำนึงถึงผู้รับสารให้มากที่สุด (Audience Center)

#### 5. ปรับการใช้ภาษา

เนื่องจากคำศัพท์ที่ใช้บางคำในแผนการค้นหา และช่วยเหลือ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้ ซึ่งอาจเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อน เช่น คำว่าความพร้อมของบริษัท และเครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งในแผนควรมีการใช้คำที่อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ แนวปฏิบัติบางรายการมีคำอธิบายที่ยาวเกินไป ควรเป็นคำที่สั้น ๆ กระชับ และง่ายต่อการเข้าใจ

จากการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า เนื้อหาของแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย ในแต่ละด้านมีการกำหนด และแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และเป็นการมุ่งเน้นถึงการประสานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประสานความร่วมมือกันทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการค้นหา จนถึงการเสร็จสิ้นการค้นหา ซึ่งในทางปฏิบัติทุกขั้นตอนจะต้องมีรายละเอียดอันแตกต่างกัน ไปแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยค้นหา และช่วยเหลือในแต่ละหน่วย ซึ่งก็คือเป็นแนวปฏิบัติอย่างหนึ่งที่หน่วยค้นหา และช่วยเหลือ ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของศูนย์ประสานงานฯ แต่ในบางจุดก็พบความซ้ำซ้อนของในส่วนของงานของผู้ปฏิบัติ ที่อยู่ในส่วนค้นหา และช่วยเหลืออยู่บ้างในเชิงแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีองค์กรหลัก หรือกลไกประสานงานในรูปของคณะกรรมการ หรือคณะทำงานที่ประกอบไปด้วยผู้แทนจากหลายหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม เพื่อให้เกิดการประสานงานในทุกขั้นตอนเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ และนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือที่ประสบภัย ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดนโยบาย และหลักการในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ประสานเพื่อให้การจัดทำแผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยของศูนย์ประสานงานฯ เป็นไปอย่างสอดคล้อง และให้มีแนวปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม แผนการค้นหา และช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัย จะต้องมีการระบุ และกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานตาม แผนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามไปด้วย ดังนั้น การร่วมมือกันกำหนดนโยบายให้ออกมาเป็น แผนการค้นหา และช่วยเหลือฯ ที่ดีนั้น ถือเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและ ตลอดจนการตระหนักถึงผลดี และผลเสียตามมา ตลอดจนการพัฒนา และปรับปรุงให้เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อม ในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่ความเป็นแผนที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาทั้งหมดนี้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรทั่วไป ที่อาจต้อง เผชิญกับปัญหาในภาวะวิกฤติ ได้ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเมื่อเกิดภาวะวิกฤติกับเหตุการณ์ทั่วไป

1. ควรมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง ก่อนที่จะรายงานผ่านสื่อมวลชน
2. องค์กรควรมีการระดมบุคลากรจากหลายฝ่ายเพื่อเผชิญปัญหาเฉพาะหน้า เพราะการระดม ทรัพยากรบุคคลนั้น ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว และตรงจุด
3. ต้องเอาใจใส่กับทุก ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้น แม้ว่าเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย เพราะในภาวะวิกฤติผู้ สูญเสียจะเกิดอารมณ์แปรปรวนมากกว่าในภาวะปกติ ดังนั้น ถ้าเกิดเรื่องรบกวนจิตใจ แล้ว จะเกิดผลกระทบทำให้กลายเป็นปัญหาใหญ่ได้
4. ไม่มีวิธีแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดใภาวะวิกฤติ ดังนั้น ควรพิจารณาจากทางเลือกทุก ๆ ทาง แล้วหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในเวลานั้น
5. การให้ข่าวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ จุดที่สำคัญที่สุด คือ ข่าวสารที่ ออกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกัน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. วิเคราะห์ประสิทธิผลของผู้พบเห็นเหตุการณ์ โดยแบ่งประเภทของผู้พบเห็น เป็นกลุ่ม ๆ เช่น กลุ่มชาวบ้าน เป็นต้น ว่าเมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้น จะต้องติดต่อหน่วยงานอะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อจะได้นำการศึกษาดังกล่าวมาประกอบการวางแผนเมื่อเกิดภาวะวิกฤติต่อไป
2. วิเคราะห์ประสิทธิผลของช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ว่าช่องทางในการแจ้งข่าวอากาศยาน ประสบภัยมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ อาทิ การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

3. เปรียบเทียบผลที่เกิดจากการดำเนินการในแต่ละกรณีเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข อาจเป็นแนวทางในการสื่อสาร หรือแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤติ เพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. พัฒนาแนวทางในการนำเสนอข่าวสารในภาวะวิกฤติ สำหรับผู้บริหาร เช่น การแถลงข่าว เพื่อให้สื่อมวลชน ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้รับรู้ความคืบหน้า ตลอดจนการทำงานของศูนย์ประสานงานฯ ให้มากขึ้น

5. วิเคราะห์การหาแนวทางในการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานฯ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งจะทำการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัยได้รับความระแวงมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เพื่อพัฒนาให้คนในประเทศเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือ และการค้นหาผู้ประสบภัยในกรณีเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้พบปัญหาบางประการที่พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 1. การเก็บข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

เนื่องจาก ในห้องสมุดกรมการขนส่งทางอากาศ ไม่มีข่าวที่เกี่ยวกับอากาศยานประสบอุบัติเหตุ ทั้ง 2 กรณี เพราะผ่านมาหลายปีมาก จึงไม่สามารถจัดเก็บได้ อีกทั้งมีเนื้อหาจำกัด ดังนั้น การเก็บข้อมูลจึงเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก ผู้วิจัยจึงต้องค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แต่ก็ได้ส่วนที่ต้องการเพียงเล็กน้อย เนื่องจากสามารถสืบค้นข่าวย้อนหลังเพียง 2-3 ปีเท่านั้น

ทำให้ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ และเจ้าหน้าที่ด้านการทำรายงานสืบสวนฯ ของกรมการขนส่งทางอากาศ ทั้งใน 2 กรณีนี้เป็นส่วนใหญ่ และอีกส่วนหนึ่ง ก็คือ การได้ออกสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนค้นหาและช่วยเหลือฯ และรายงานเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุดังกล่าวอีกบางส่วน ถึงแม้ไม่ครบถ้วน แต่ก็สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ได้ ซึ่งก็ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

#### 2. การรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลบางส่วนที่ผู้วิจัยต้องการเพิ่มเติม ที่นอกเหนือจากที่กรมการขนส่งทางอากาศแล้ว ผู้วิจัยไปค้นคว้าที่บริษัท การบินไทยฯ ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งก็ได้ข้อมูลมาพอสังเขปในการปะติดปะต่อเรื่องราวได้ นอกจากนั้นยังได้ค้นคว้าทางเว็บไซต์บางส่วนเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรายงานการแจ้งข่าวในภาวะวิกฤติ

### 3. การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์ผู้อำนวยการส่วนค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือประมงภัยแบบเจาะลึก ปรากฏว่าในช่วงแรกที่ได้ไปสัมภาษณ์นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้พูดนอกประเด็นเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลไม่มากเท่าที่ควร แต่ในช่วงหลังผู้วิจัยจึงพยายามพูดให้เข้าประเด็น ซึ่งก็ได้รับข้อมูลมาพอสมควร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้ไปลงพื้นที่เอง ทำให้การสัมภาษณ์นั้นได้บรรยากาศจริง ๆ แม้ว่าจะเกิดมาหลายปีแล้ว

จากนั้น ก็ไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเช่นกัน กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ จำนวน 4 คน ซึ่งแต่ละคนก็ให้ข้อมูลคนละแบบ แต่ผู้วิจัยสามารถนำมาเชื่อมโยงกันได้ แล้วนำมาพูดให้เจ้าหน้าที่ฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้นอีกครั้ง จนกว่า จะได้ข้อสรุปที่ตรงกัน และเป็นที่ยอมรับ

จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จะเห็นได้ว่า หากผู้วิจัยไม่ได้ทำความคุ้นเคยกับกลุ่มตัวอย่างจนเป็นที่รู้จักแล้ว ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลในส่วนที่ตอบวัตถุประสงค์ที่สองค่อนข้างน้อย เพราะเป็นการวิจัยที่ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพราะหากจะศึกษาเฉพาะข้อมูลที่ได้จากเอกสารที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น ก็จะขาดข้อเท็จจริงในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกรณีศึกษา 2 กรณี เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยู่ร่วมในเหตุการณ์ครั้งนั้น รวมทั้งในแง่มุมของปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยก็ได้เข้าไปสัมผัสการทำงานของผู้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานฯ ซึ่งได้เห็นความยากลำบากในการเข้าพื้นที่เพื่อไปเก็บหลักฐานและรวบรวมประเด็นที่ต้องการมาเป็นกรณีศึกษา เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก ซึ่งการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กรณีนั้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากส่วนนี้มาก ถึงแม้จะไม่ละเอียดครบทุกประเด็น แต่ก็มิมีประเด็นหลักในเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ที่คาดว่ามิมีประโยชน์มากพอที่จะนำมาทำวิจัย เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการนำมาต่อ ยอดความคิดของนักวิจัยรุ่นหลังต่อไป

#### ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถหาหลักฐานที่ได้จากเอกสารอย่างครบถ้วน จึงต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการไปสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าไปมีส่วนร่วมในพื้นที่เกิดเหตุทั้ง 2 กรณี ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเข้าไปสัมภาษณ์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีเวลาน้อย และเวลาว่างไม่ตรงกัน แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยก็พยายามค้นหาหาข้อมูลเพิ่มเติม และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัย

2. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาพอสมควรในการจัดเก็บข้อมูลในกรณีที่เป็นเหตุการณ์เดียวกัน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนสามารถจดจำเรื่องราวได้เพียงบางส่วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องนำ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประกอบกับเอกสารข้อเท็จจริง ที่ได้จากข่าวแจกของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งก็ยังสามารถให้ข้อมูลในส่วนที่ผู้วิจัยต้องการ ได้

3. เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ไม่ได้เข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่เกิดเหตุทุกคน ซึ่งแต่ละคนก็มีหน้าที่ของตัวเอง จึงทำให้ผู้วิจัยต้องนำเรื่องราวจากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงเหตุการณ์ และขั้นตอนที่เกิดขึ้น และท้ายที่สุดก็ได้ข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน

\*\*\*\*\*