

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษาโดยวิธี Comparative Method จากเอกสารที่ใช้ทำงานในภาวะวิกฤติ (Duty Officer and Emergency Control Group) ของ บริษัท โททาล เอ็กซิโพลเรชั่น แอนด์ โปรดัคส์ชั้น ไทยแลนด์ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีคำแนะนำเกี่ยวกับการสื่อสารกับสื่อมวลชนเพียงเล็กน้อย ยังไม่เคยมีการทดลองใช้กับสื่อจริง และจากเอกสาร (Crisis Communication Guidelines) ซึ่งเป็นแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤติของ บริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้บริษัทในเครือของกลุ่มโททาลได้นำไปพัฒนาเพื่อใช้งานในแต่ละประเทศสำหรับแนวทางนี้บริษัท โททาล เอ็กซิโพลเรชั่น แอนด์ โปรดัคส์ชั้น ไทยแลนด์ ยังไม่ได้ทำการพัฒนา

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมุ่งที่จะทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (Procedure) และเพิ่มเติมในละเอียดจากแนวทาง (Crisis Communication Guidelines) ของบริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เหมาะสมกับประเทศไทยทั้งในด้านลักษณะของธุรกิจการประกอบการ ความต้องการของสื่อมวลชนซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชน

ผู้ทำการวิจัยจะศึกษาการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของบริษัท เติงอากาศไทย จำกัด ของ ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา ซึ่งทำการศึกษจากอุบัติเหตุ 3 ครั้งที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2523 ที่จังหวัดภูเก็ต เมื่อวันที่ 15 เมษายน 2528 และที่จังหวัดพังงา เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2530 อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนี้นับเป็นภาวะวิกฤติของบริษัทที่มีการลงทุนสูงและเป็นบริษัทแห่งชาติ จึงเป็นที่สนใจของประชาชนและสื่อมวลชนทั้งในและต่างประเทศ บริษัทเติงอากาศไทย ได้ใช้ความพยายามในการติดต่อประสานงาน และได้มีการแก้ไขข้อบกพร่องจากประสบการณ์ในเหตุการณ์แต่ละครั้ง

ผู้ทำการวิจัยจะศึกษาภาวะวิกฤติที่เกิดในต่างประเทศกรณีเรือบรรทุกน้ำมัน Exxon Valdez ประสบอุบัติเหตุชนหินโสโครกทำให้น้ำมันจำนวน 10 ล้านแกลลอน ไหลลงสู่ทะเล ในรัฐอลาสก้า เมื่อปี 1989 โดยศึกษาข้อผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชน ในท้ายที่สุดผู้ทำการวิจัยจะทำการสัมภาษณ์สื่อมวลชนในประเทศไทยเพื่อทราบความต้องการสื่อ และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อทราบแนวความคิดต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

โดยใช้วิธี Depth Interview จากจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องได้แก่

1.1 บริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์โปรดักส์ชั้นไทยแลนด์ โดย
สัมภาษณ์บุคคล ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ
ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป มร. บีแอร์ เดลปง วันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2542

1.2 สื่อมวลชนที่รับผิดชอบข่าวนี้ โดยสัมภาษณ์ในสื่อหลัก

หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ

Bangkok Post บุญส่ง โฆษิตโชติธนา วันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2542

The Nation พิษญา ช่างคร วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2542

Business Day ม.ล. ดลฤดี ชัยสมบัติ วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2542

หนังสือพิมพ์ภาษาไทย

กรุงเทพฯธุรกิจ สุกัญญา ศุภกิจอำนวย วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2542

โทรทัศน์

ITV จิระ ห้องสำเร็จ วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2542

โทรทัศน์ช่อง 5 สรายุทธ พุทธคุณ วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2542

โทรทัศน์ช่อง 9 วิโรจน์ ประกอบพิบูลย์ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2542

โทรทัศน์ช่อง 11 สรายุทธ ธีระนันนท วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2542

สำนักข่าวต่างประเทศ

REUTERS พิสิทธิ์ ช่างพลายงาม วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2542

AFP อนุศักดิ์ โกงเหลง วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2542

2. ข้อมูลจากเอกสาร

- Crisis Communication Guidelines และ Duty Officer and Emergency Control Group ของบริษัท โททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั้นไทยแลนด์
- วิทยานิพนธ์เรื่องการใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของบริษัทเดินอากาศไทยจำกัด โดย ม.ล. อัจฉราพร ณ สงขลา

3. ข้อมูลจากการเข้าไปมีส่วนร่วม

ผู้ทำการวิจัยได้เข้าทำงานในหน่วยงานบงกชตั้งแต่เริ่มการผลิตในระยะแรก พ.ศ 2536 ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทโททาล เอ็กซ์โพลเรชั่น แอนด์ โปรดักส์ชั้นไทยแลนด์ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และในปัจจุบันเป็นตำแหน่ง Public Affairs Section Head ในภาวะฉุกเฉินเดิมผู้ทำการวิจัยมีหน้าที่ใน Media Response Team และในปัจจุบันมีหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ข้อมูล (Information Officer) ผู้ทำการวิจัยจึงเป็นทั้งผู้ที่มีส่วนร่วม (participator) และผู้สังเกตการ (Observer) ในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แผนภูมิและเอกสาร
 - Crisis Communication Guidelines
 - Duty Officer and Emergency Control Group
2. วิเคราะห์ผลการซ่อมแผนปฏิบัติการ
 - โดยวิธีการมีส่วนร่วม
 - รายงานผลการซ่อมโดยบริษัท TM Services Pty Ltd.
3. วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์สื่อ
 - สื่อนางสื่อพิมพ์
 - สื่อโทรทัศน์
 - สำนักข่าวต่างประเทศ

เพื่อทราบความต้องการข้อมูลข่าวสารของสื่อในภาวะวิกฤติผู้ทำการวิจัยจะทำการวิเคราะห์กิจกรรมในแผนภูมิของ โททาล เอ็กซ์โพสิเชียน แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ ว่าตรงกับแนวความคิดของลูคัสซิวสกี (James E. Lukaszewski 1990, 68-69) ที่เสนอแนวคิดสำหรับผู้บริหารควรดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน และแนวคิดของคลาค เอล เควูด และเคริท พี สตอคเกอร์ (Clark L. Caywood and Kurt P. Stocker, 420-423) ที่ได้เสนอกรอบเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้พัฒนาแผนงานเกี่ยวกับสื่อมวลชนในภาวะวิกฤติ

การนำเสนอข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยจะนำเสนอผลสรุปข้อดีและข้อบกพร่องของแผนงานในคู่มือ Duty Officer and Emergency Control Group และ Crisis Communication Guidelines ภายใต้กรอบแนวคิดของลูคัสซิวสกีและของเควูดกับสตอคเกอร์ ประกอบกับความต้องการของสื่อต่อข้อมูลข่าวสารในภาวะวิกฤติ ทำให้สามารถตอบปัญหาที่ว่า

1. แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของบริษัท โททาล เอ็กซ์โพสิเชียน แอนด์ โปรดักส์ชั่น ไทยแลนด์ ซึ่งดัดแปลงมาจากแผน Crisis Communication Guidelines ของกลุ่มบริษัท โททาล ประเทศฝรั่งเศส ให้มีความเหมาะสมกับประเทศไทยหรือไม่
2. หากแผนการสื่อสารดังกล่าวไม่เหมาะสมกับประเทศไทย มีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง