

การวิเคราะห์การสื่อสารในภาวะวิกฤติของ  
บริษัท โททาล เอ็กซพลอเรชั่น แอนด์โปรดักชัน ไทยแลนด์

อัจฉรา วรรณพินิจ



สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 934-332-140-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ANALYSIS OF CRISIS COMMUNICATION PLAN DURING CORPORATE  
CRISIS FOR TOTAL EXPLORATION AND PRODUCTION THAILAND



Achara Vorradhama-Pinich

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

Department of Mass Communication

Graduate School Chulalongkorn University

Academic Year 1998

ISBN 974-332-140-3

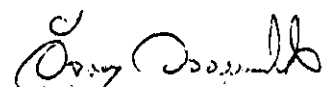



อัจฉรา วรธรรมพินิจ : การวิเคราะห์แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติ บริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โพรดักชัน ไทยแลนด์ (Analysis of Communication Plan During Corporate Crisis for Total Exploration and Production Thailand) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร. กาญจนา แก้วเทพ; 180 หน้า, ISBN 974-332-140-3

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤติของบริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โพรดักชัน ไทยแลนด์ และเพื่อเสนอแนะ ในการปรับปรุงกระบวนการและแผนภูมิ ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบเอกสาร (Comparative Document Analysis) ประกอบกับการสัมภาษณ์สื่อในสาขาต่างๆ เพื่อทราบความต้องการข้อมูลในภาวะวิกฤติ บริษัทฯ มีแผนที่ใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤติ 2 แผน คือ Crisis Communication Guidelines (CCG) และ Duty Officer and Emergency Control Group (DOECG) ซึ่งแผน Crisis Communication Guidelines เป็นแผนงานที่ทางบริษัทโททาล สำนักงานใหญ่ ได้ส่งให้เมื่อปี 2537 เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทในเครือ อย่างไรก็ตาม แผนนี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากบริษัท โททาล เอ็กซโพลเรชั่น แอนด์ โพรดักชัน ไทยแลนด์ ปัจจุบันบริษัทใช้แผน Duty Officer and Emergency Control Group ในการปฏิบัติการในภาวะวิกฤติ ซึ่งในแผนนี้ได้กล่าวถึงการสื่อสารเพียงเล็กน้อย

ผู้ทำการวิจัยได้ใช้กรอบแนวความคิดของ ลูคัสชิวสกี ในการวิเคราะห์หาข้อดีของแผน Crisis Communication Guidelines พบว่ามีข้อดีดังนี้ คือ แผนภูมิการทำงานของเจ้าหน้าที่ข้อมูลชัดเจน มีรายละเอียดในการปฏิบัติงาน รูปแบบของข้อมูลในการเตรียมคำแถลงการณ์ (แถลงการณ์ฉบับแรก แถลงการณ์ประจำและแถลงการณ์ฉบับสุดท้าย) การจัดตั้งศูนย์ข่าวและมาตรฐานในการวัดความรุนแรงของเหตุการณ์ นอกจากนี้ ผู้ทำการวิจัยยังได้พบข้อดีของแผน Duty Officer and Emergency Control Group ดังนี้ มีรายละเอียด หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ข้อมูล และ Media Response Team การเชื่อมแผนการปฏิบัติการ รูปแบบของแถลงการณ์ฉบับแรกและมาตรฐานในการวัดความรุนแรงของเหตุการณ์ แม้ว่าแผนทั้งสองจะมีข้อดีอยู่มาก ก็ยังมีข้อบกพร่องบางประการซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กล่าวไว้ในที่นี้ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้ทำการวิจัยสามารถเสนอแผนงานการสื่อสารในภาวะวิกฤติในอนาคตโดยได้นำข้อดีของแต่ละแผนมาประมวลกับบทสัมภาษณ์ความต้องการข้อมูลของสื่อในภาวะวิกฤติ

ภาควิชา ..... การสื่อสารมวลชน .....  
สาขาวิชา ..... การสื่อสารมวลชน .....  
ปีการศึกษา ..... 2541 .....

ลายมือชื่อนิสิต .....  .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

\*\* C850790 : MAJOR MASS COMMUNICATION  
KEY WORD: COMMUNICATION PLAN / PROCEDURES / CRISIS

ACHARA VORRADHAMA-PIHICH : ANALYSIS OF COMMUNICATION PLAN DURING CORPORATE CRISIS FOR TOTAL EXPLORATION AND PRODUCTION THAILAND. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. DR. KANCHANA KAOWTHEP, 180 PAGES, ISBN 974-332-140-3

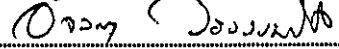
This research attempts to analyze the crisis communication plan of TOTAL Exploration and Production Thailand (TEPT) and to suggest the improvement of crisis communication procedures and flow chart. To achieve this objectives, the researcher uses the comparative document analysis method in finding the strong points and weak points of the existing plans under the framework of James E. Lukaszewski. In addition to that, the interview of the news agencies, T.V, newspaper media personnel on their need is undertaken. There are 2 plans concerning the communication during the crisis situation, "Crisis Communication Guidelines" and "Duty Officer and Emergency Control Group". The Crisis Communication Guidelines (CCG) was received from TOTAL headquarter in 1994 to be the guidelines for their subsidiary. However, this guidelines have not yet been modified by TEPT. At present, TEPT uses its own manual, the Duty Officer and Emergency Control Group Manual (DOECG) in responding to the crisis. In DOECG the parts for communication during the crisis is rarely mentioned.

According to the Lukaszewski's framework, it is found that in CCG , there are strong points as follows; clear Organization Chart for Information Officer, detailed Actions List, existence of format of information for each statements (First Statement, Routine Statement and Final Statement), setting up of Press Center and standard for measuring the event (major, minor etc.). The research also finds the strong points from DOECG as follows; responsibilities of Information Officer and Media Response Team, exercise the plan, format of First Statement and standard for measuring the event (major, minor etc.). Even though, there are many strong points mentioned in these two documents, the weak points are also apparent. Hence the researcher proposes the Ideal Crisis Communication Plan composing of the existing strong points, compiled with the needs of information from media interview.

ภาควิชา.....การสื่อสารมวลชน

สาขาวิชา.....การสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา.....2541

ลายมือชื่อนิติ..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ และเพื่อนๆทุกคน ซึ่งต่างเป็นห่วง และให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยมาตลอด ซึ่งผู้วิจัยไม่เคยคาดว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้อีกเมื่อจบออกไปทำงานแล้ว เพราะต่างคนต่างมีภารกิจของตน แม้กระนั้นก็ตามอาจารย์และเพื่อนๆ ต่างคอยติดตามถามไถ่ ให้กำลังใจตลอดมา โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดอกเตอร์ กาญจนา แก้วเทพ ที่ท่านกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา คอยเคียงข้าง และให้กำลังใจผู้วิจัย ซึ่งท่านเองมีนิสิตในความดูแลมากอยู่แล้ว และขอบคุณ เพื่อนๆอีกจำนวนมากที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้

อัจฉรา วรรณพินิจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหาคำวิจัย .....	18
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	18
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	18
ข้อสันนิษฐานของการวิจัย .....	18
ขอบเขตการวิจัย .....	18
นิยามศัพท์ .....	19
ประโยชน์ที่จะได้รับ .....	19
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะวิกฤติ .....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management)....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในเรื่องความเสี่ยง (Risk Communication) .....	22
แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขภาวะวิกฤติ .....	25
3. ระเบียบวิธีวิจัย .....	31
4. ผลการวิจัย : วิเคราะห์เนื้อหาแผน .....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. การทดลองใช้แผน .....	115
6. ผลการวิจัยทัศนคติของสื่อ .....	140
7. ข้อเสนอแนะ .....	149
รายการอ้างอิง .....	178
ประวัติผู้วิจัย .....	180



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย