

บทที่ 6

กรณีศึกษาเหตุการณ์ที่อ่าวปอ จังหวัดภูเก็ต

บทนี้จะเรียงลำดับการนำเสนอเช่นเดียวกับสองบทที่ผ่านมา และเนื่องจากเหตุการณ์นี้ผู้วิจัยมีข้อมูลครบถ้วน ที่ได้มาจากเอกสารแจก, ข่าวแจก (Press Release) และเทปโทรทัศน์บางส่วน จึงสามารถนำหลักฐานต่าง ๆ มาใช้เพื่อการวิเคราะห์ที่ได้มากกว่า 2 เหตุการณ์ ที่ผ่านมา สำหรับเหตุการณ์ที่อ่าวปอนี้มีจำนวนผู้เสียชีวิตมากกว่า 2 กรณีแรก และใช้เวลาค้นหาศพมากกว่าด้วย รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ มีความซับซ้อนมาก ในเหตุการณ์นี้ผู้วิจัยได้นำประสบการณ์จาก 2 กรณีแรก มาเป็นบทเรียนในการแก้วิกฤติการณ์ด้วย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) ลำดับเหตุการณ์ โดยเรียงเรียงการนำเสนอตามเวลาที่เกิดขึ้นและนำเสนอโดยแผนภูมิ PERT
- 2) วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่ของแต่ละกิจกรรม
- 3) ผลที่ได้จากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

1) ลำดับเหตุการณ์เครื่องบินประสบอุบัติเหตุที่อ่าวปอ

ข้อความต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้นำเค้าโครงมาจากการสัมภาษณ์ในหนังสือ โมเดิร์น ออฟฟิศ 41 (2532:75-91)

วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530 เวลา 15.40 น. เครื่องบินโดยสารของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ได้ประสบอุบัติเหตุ จากนั้นกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ ได้หารือกับหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ทันที โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่ประชาสัมพันธ์ได้วางไว้ กล่าวคือ เวลาประมาณ 16.30 น. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด (บดท.) โทรศัพท์แจ้งไปยังสื่อมวลชนให้มาร่วมฟังการแถลงข่าวที่ชั้น 7 บดท. หลานหลวง ในเวลา 17.30 น. ซึ่งเมื่อถึงเวลาดังกล่าว กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ ก็ได้เริ่มแถลงข่าวโดยข้อความที่แถลงข่าว มีดังต่อไปนี้

"เมื่อเวลา 15.40 น. วันนี้ (31 สิงหาคม 2530) ขณะที่เครื่องบินโดยสารโบอิง 737 ของ บคท. เที่ยวบินที่ ทีเอช 365 (TH 365) เดินทางจากหาดใหญ่มุ่งไปยังภูเก็ต ได้ประสบอุบัติเหตุเครื่องตกลงในทะเลทางด้านทิศตะวันออกของจังหวัดภูเก็ต ห่างจากสนามบินแบคไมล์ เหตุการณ์ที่รับทราบจากห้องบังคับการบินภูเก็ตในขั้นต้น เนื่องจากหลบเครื่องบินโบอิง 737 ของสายการบินตราคอนแอร์ของฮ่องกง ขณะกำลังจะทอดตัวเพื่อทำการบินลงสนามบินจุดสุดท้าย ขณะนี้เจ้าหน้าที่ชั้นผู้ใหญ่ของบริษัทเดินอากาศไทยกำลังเดินทางไปสอบสวนหาสาเหตุแล้ว

ในเที่ยวบินนี้มีผู้โดยสารเป็นคนไทย 37 คน ชาวต่างประเทศ 35 คน เด็ก 2 คน สำหรับลูกเรือทั้งหมด 9 คน มี เรืออากาศโท วิชเนตร อัมพะวัตต์ เป็นกัปตัน, นาวาอากาศตรี ถาวร สังขพานิช เป็นนักบินที่ 2 และนางสาวสุภาพรรณ ฤทธิมัต เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เครื่องบินของบริษัทเดินอากาศไทยลำนี้ หมายเลขทะเบียน TBC มีมูลค่าในขณะนี้ 107.09 ล้านบาท มีประกันภัยทั้งตัวเครื่อง ผู้โดยสาร และสินค้า มูลค่าประมาณ 4,000 ล้านบาท" (พป.87/2530)

ในเวลาเดียวกัน พลอากาศตรี ราเชนทร์ วัฒนธร รองกรรมการผู้จัดการ ก็เดินทางไปภูเก็ตพร้อมด้วยคณะทำงานและหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ เพื่อคู่ที่ เกิดเหตุและปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์อำนวยความสะดวกที่ภูเก็ต ต่อมาเวลา 18.30 น. กรรมการผู้จัดการได้แจ้งข่าวเพิ่มเติมว่า "เครื่องบินลอยล่ออยู่หรือมขูชีพลอยอยู่เต็มบริเวณนั้น ตำรวจนำให้การช่วยเหลือตั้งแต่ 16.00 น. ความเสียหายที่เกิดกับผู้โดยสาร คาดว่าอยู่ในระดับไม่รุนแรง" (พป. 88/2530)

วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530 เวลาประมาณ 22.00 น. ประชาสัมพันธ์ได้พิมพ์ข่าวแจก (Press Release) ฉบับที่ 3 และกรรมการผู้จัดการได้แถลงข่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับเครื่องบินโบอิง 737 เที่ยวบิน ทีเอช 365 (TH 365) ซึ่งเดินทางจากหาดใหญ่ไปยังภูเก็ตประสบอุบัติเหตุตกทะเลที่จังหวัดภูเก็ต ว่า "ขณะนี้ได้รับรายงานจากนายท่าสถานีการบินภูเก็ตว่า ผู้โดยสารจำนวน 74 คน และลูก

เรือ 9 คน คาดว่าเสียชีวิตทั้งหมด ผู้โดยสารเป็นชาวไทยจำนวน 37 คน ชาวต่างประเทศ 35 คน เด็ก 2 คน ซึ่งขณะนี้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายกำลังทำการค้นหาผู้เสียชีวิตอีก ทั้งนี้ ผู้เสียชีวิตทั้งหมดจะลาเลี้ยงมายังโรงพยาบาลจังหวัดภูเก็ต เพื่อทำการชันสูตรพลิกศพ หลังจากนั้นจะนำมาตั้งบำเพ็ญกุศลที่กรุงเทพมหานครต่อไป

บริษัทเดินอากาศไทยจะรับผิดชอบในขั้นต้น คือ จ่ายค่าทำศพรายละเอียด 20,000 บาท แก่ญาติผู้โดยสารที่เสียชีวิต และส่วนที่เหลือ บริษัทเดินอากาศไทยจะพิจารณาร่วมกับบริษัทประกันภัยอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้แทนของบริษัทประกันได้ให้คำยืนยันว่าจะให้ความช่วยเหลือให้มากที่สุด และพิจารณาจ่ายค่าประกันให้อย่างเป็นทางการเป็นธรรมที่สุด สำหรับลูกเรือจะได้รับเงินทดแทนตามระเบียบของกรมแรงงาน ค่าประกันภัยและเงินบำเหน็จ

สำหรับรายละเอียดต่อไป บริษัทฯ จะแถลงข่าวในวันที่ 1 กันยายน 2530 เวลา 13.00 น. ที่ห้องประชุมชั้น 7 สำนักงานใหญ่ หลานหลวง" (ผบ.89/2530)

แนบกับข่าวนี้ก็คือประกาศเปลี่ยนแปลงตารางการบินในวันที่ 1 กันยายน 2530

ตลอด 24 ชั่วโมง ได้มีการตั้งศูนย์เพื่อตอบข้อสงสัยที่แผนกประชาสัมพันธ์ และเปิดห้องประชุมชั้น 7 สำหรับผู้สื่อข่าวเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สื่อข่าวที่ประสงค์จะอยู่ติดตามข่าวตลอดคืนด้วย

อังคารที่ 1 กันยายน 2530/เวลา 13.00 น.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จัดแถลงข่าว โดยมี พล.อ.ท. ณรงค์ ดิถีเพ็ง กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้แถลง มีรายละเอียดของข่าวว่า "เครื่องบินตกที่อ่าวปอ ห่างจากฝั่งอ่าวประมาณ 1 กิโลเมตร ในวันที่ (1 กันยายน 2530) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม นายบรรหาร ศิลปอาชา และคณะกรรมการสอบสวนเดินทางไปยังภูเก็ตแล้ว ซึ่งเมื่อวานนี้มีเจ้าหน้าที่ชั้นผู้ใหญ่จากหลายหน่วยงานได้เดินทางไปยังที่เกิดเหตุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือ ผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตได้สั่งการให้นักประ-

คาน้ำลง ไปมค้นหาศพผู้เสียชีวิตและให้เฮลิคอปเตอร์บินวน เพื่อให้การช่วยเหลือ มีหน่วยงานที่ให้การช่วยกู้ภัยในขณะนี้คือ เรือศุลกากร เขตกระบี่ 1 ลำ เขตภูเก็ต 2 ลำ ตำรวจน้ำจากพังงา และภูเก็ต 4 ลำ รวมทั้งชาวบ้านและชาวประมงแถบนั้น

รายงานจากศูนย์ค้นหาและช่วยเหลือแจ้งว่า จนถึงขณะนี้พบแล้ว 10 ศพ ทราบว่าเป็นศพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 คน คือ นางสาวสุภาพรรณ ฤทธิมัต และ นางสาวสุภัทรา อินสว่าง ส่วนศพอื่นกำลังรอการชันสูตรอยู่ที่โรงพยาบาลวชิระ จังหวัดภูเก็ต การค้นหายังคงดำเนินต่อไป แต่ยังไม่พบกล่องดำที่จะเป็นหลักฐานในการสอบสวนหาสาเหตุครั้งนี้

ในขณะที่บริษัทเดินอากาศไทย ได้ติดต่อกับญาติผู้เสียชีวิตทั้งหมดให้แต่งตั้งตัวแทนหนึ่งคนเพื่อติดต่อที่ฝ่ายธุรการ ชั้น 4 สำนักงานใหญ่ หลานหลวง พร้อมกับนำเอกสารแสดงความเห็นทนายให้แก่เจ้าหน้าที่ด้วย" (ผบ.90/2530)

พร้อมกับแถลงข่าวคือ ประกาศแจ้งการเปลี่ยนแปลงตารางการบินในวันที่ 2 กันยายน 2530 ทั้งนี้เพราะจำเป็นต้องมีการชดเชยหรือทดแทนเครื่องลำที่ประสบอุบัติเหตุไป

นอกจากการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามข่าวดังที่ได้สรุปไปข้างต้นนี้แล้ว ประเด็นอื่น ๆ ที่สำคัญก็คือ บริษัทเดินอากาศไทย พร้อมทั้งจะรับผิดชอบทุกอย่างที่เกิดขึ้น

ที่จังหวัดภูเก็ตได้ตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกเพื่อประสานงานขึ้น 3 แห่ง คือ ที่โรงแรมภูเก็ตเมอร์ลิน โรงพยาบาลวชิระ และที่อำเภอ ส่วนที่กรุงเทพฯ ได้มีการเรียกตัวอาสาสมัครเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับญาติผู้เสียชีวิต โดยอาสาสมัครทั้งหมดจะพบกันทุกวันตั้งแต่เวลา 08.00 น. เพื่อรับข้อมูลและแลกเปลี่ยนปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อการแก้ไข

สำหรับพนักงานของบริษัทฯ ประชาสัมพันธ์ได้ส่งข่าวและหนังสือเวียนให้ อย่างสม่ำเสมอ

วันพุธที่ 2 กันยายน 2530 เวลา 08.30 น. ประชาสัมพันธ์ออกข่าว (Press Release) ฉบับที่ 5 แจ้งขอหลักฐานเกี่ยวกับผู้โดยสารเพิ่มเติมว่า

"เดินอากาศไทย ขอความร่วมมือเพิ่มเติมจากญาติผู้โดยสารที่เสียชีวิต จากอุบัติเหตุที่จังหวัดภูเก็ต

ขณะนี้ โรงพยาบาลวชิระ ภูเก็ต แจ้งว่าทางโรงพยาบาลต้องการหลักฐานรูปพรรณสัณฐาน ตาหนิแผลเป็น ประวัติการรักษาฟัน โรคเกี่ยวกับฟัน หรือฟิล์ม เอ็กซเรย์ฟัน พร้อมทั้งรูปถ่ายทะเบียนบ้านและบัตรประชาชนของผู้เสียชีวิต ซึ่งญาติผู้เสียชีวิตจะต้องนำไปให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพื่อชี้ตัวได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ บริษัทเดินอากาศไทยได้จัดการเดินทางให้ญาติผู้เสียชีวิตครอบครัวละ 2 ท่าน เดินทางไปภูเก็ต พร้อมทั้งเตรียมอำนวยความสะดวกในเรื่องที่พักให้เรียบร้อยแล้ว

ถึงวันนี้บริษัทเดินอากาศไทยสามารถนำศพผู้เสียชีวิตกลับมายังกรุงเทพฯ แล้ว 3 คนคือ นางสาวสุภาพรรณ ฤทธิมิตร, นางสาวสุภัทรา อินสว่าง และนางสาวเสาวณีย์ รุมแสง ซึ่งจะได้นำมาบำเพ็ญกุศลตามประเพณียังวัดที่ญาติผู้เสียชีวิตแจ้งความประสงค์แก่บริษัทฯ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานในจังหวัดภูเก็ตยังคงเร่งค้นหาผู้เสียชีวิตอีกอย่างไม่หยุดยั้ง ล่าสุดพบแล้ว 37 ศพ และจะยังคงหาการค้นหาดูต่อไปอย่างไม่มีกำหนดจนกว่าจะค้นพบทั้งหมด" (ผบ. 91/2530)

ไล่เดียวกับข่าวแรกของเช้าวันพุธที่ 2 คือข่าว (Press Release) การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินของวันพฤหัสบดีที่ 3 กันยายน และสถิติที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นข่าวการให้สัมภาษณ์ของ นางสาวนิคม โกศลวิตร หัวหน้าฝ่ายโดยสารและขายบริษัทเดินอากาศไทย แจ้งว่า จากการตรวจสอบสถิติของการยกเลิกการเดินทางสำรองที่นั่ง และการจำหน่ายบัตรโดยสาร ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ถึงบัดนี้ยังคงเป็นปกติ ไม่มีสถิติการยกเลิกอย่างผิดปกติ แม้แต่รายการนาเที่ยวต่าง ๆ ที่ทาง บตท. จัดขึ้น เช่น ทัวร์โปรระนอง และทัวร์ท่องเที่ยวปีนัง ก็ยังไม่มีรายการยกเลิกแต่ประการใด (ผบ. 92/2530) ชั้นนี้เป็นชั้นที่ 6 ของที่ได้ออกแถลงมา

วันพฤหัสบดีที่ 3 กันยายน 2530 เวลา 08.30 น. ข่าวแจก (Press Release) ขึ้นที่ 7 แจ้งความคืบหน้ากรณีอุบัติเหตุว่า "ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม ถึงวันนี้เดินอากาศไทยยังคงเร่งค้นหาผู้เสียชีวิตและซากเครื่องบินต่อไป ซึ่งล่าสุดพบแล้ว 69 ศพ พร้อมพบกล่องดำที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการบินทั้งหมดแล้วยังคงเหลือแต่กล่องบันทึกเสียง และได้ขอความร่วมมือจากกองทัพอากาศและโรงพยาบาลเพื่อนำศพมาบำเพ็ญกุศลที่กรุงเทพฯ อย่างเร่งด่วนต่อไป

เมื่อวานนี้ บริษัทเดินอากาศไทย เป็นเจ้าภาพจัดพิธีทางศาสนาให้แก่ผู้โดยสารและลูกเรือที่เสียชีวิตทั้งหมด โดยรดน้ำศพและบำเพ็ญกุศลตามพิธีทางศาสนา พุทธที่วัดพระศรีมหาธาตุ บางเขน ส่วนพิธีทางศาสนาคริสต์และอิสลาม มีการทำพิธีในโบสถ์และมัสยิดในจังหวัดภูเก็ต นอกจากนี้ได้มีญาติของผู้โดยสารมาติดต่อขอรับศพไปบำเพ็ญกุศลยังภูมิลำเนาของตนแล้ว 11 ราย สำหรับญาติผู้โดยสารที่ยังไม่ได้ติดต่อบริษัทเดินอากาศไทย 1 ราย คือ นายใจ แซ่เตี่ยว ซึ่งบริษัทเดินอากาศไทยขอความกรุณาให้ญาติของผู้โดยสารดังกล่าวติดต่อ บตท. ที่หมายเลขโทรศัพท์ 280-0090-110 ต่อ 235-9, 651-2 โดยด่วน" (สป.93/2530)

ต่อมาออกข่าวแจก (Press Release) ย่อย แจ้งกำหนดการบำเพ็ญกุศลว่า "บริษัทเดินอากาศไทยเป็นเจ้าภาพให้แก่โดยสารและลูกเรือที่เสียชีวิตที่วัดพระศรีมหาธาตุ บางเขนตั้งแต่วันที่ 3-8 กันยายน 2530 โดยมีกำหนดสวดพระอภิธรรม เวลา 19.30 น. ทุกวัน ณ ศาลาใหญ่ (ทักษิณาประดิษฐ์)"

ติดมากับข่าวนี้คือแจ้งการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินในวันศุกร์ที่ 4 และเสาร์ที่ 5 กันยายน 2530

วันเดียวกันเวลา 16.30 น. ได้มีการแถลงข่าวของ พลอากาศเอก ประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ประธานคณะกรรมการ พร้อมแจกข่าวตามเนื้อหา ดังนี้ "พลอากาศเอกประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ประธานคณะกรรมการ บริษัทเดินอากาศไทย จากัดในนามของคณะกรรมการและพนักงานของบริษัทเดินอากาศไทย ขอแสดงความเสียใจและอาลัยอย่างสุดซึ้งมายังญาติผู้เสียชีวิตทุกท่านในอุบัติเหตุเครื่องบินตกที่จังหวัด

ภูเก็ต ซึ่งนับเป็นการสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่สำหรับทุกคนรวมทั้งบริษัทเดินอากาศ-
ไทยด้วย

ขณะนี้บริษัทเดินอากาศไทย ได้รับเป็นเจ้าภาพจัดพิธีบำเพ็ญกุศลพระ-
ราชทานเพลิงศพ ประชุมเพลิง ตลอดจนพิธีลอยอังคารให้ผู้เสียชีวิตทุกท่านจนเป็นที่
เรียบร้อย และหากญาติมิตรของผู้เสียชีวิตท่านใดแจ้งความประสงค์จะบำเพ็ญกุศลยัง
ภูมิลำเนาบริษัทเดินอากาศไทยก็ได้จัดเจ้าหน้าที่ไปเคารพศพ และให้ความช่วยเหลือ
ให้มากที่สุด

อนึ่ง ไม่ว่าญาติของผู้เสียชีวิตมอบหมายให้บริษัทฯ ดำเนินการเรื่อง
ฌาปนกิจให้หรือรับไปดำเนินการเอง ทายาทก็ยังคงจะได้รับเงินช่วยเหลือขั้นต้นสำหรับ
การจัดพิธีการเรื่องศพจากบริษัทฯ รายละเอียด 20,000 บาท เช่นกัน บัดนี้บริษัทฯ
พร้อมแล้วที่จะจ่ายให้ในทันทีที่ญาตินำหลักฐานมาติดต่อ นอกจากการช่วยเหลือขั้นต้น
นี้แล้ว ทางบริษัทประกันภัยก็จะได้พิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้กับทายาทอย่างดีที่สุด
และเป็นธรรมที่สุด

ผลอากาศเอกประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ยังได้กล่าวถึงการค้นหาที่จังหวัด
ภูเก็ตว่า ขอแสดงความขอบคุณมายังหน่วยงานทุกหน่วยที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่เดิน
อากาศไทยในครั้งนี้" (ผบ. 94-8.1/2530)

วันที่ 4 กันยายน 2530 ประชาสัมพันธ์ได้ออกปฏิทินข่าวประจำวันที่ 9
กันยายน ว่า "เวลา 17.00 น. จะมีพิธีพระราชทานเพลิงศพเจ้าหน้าที่บริษัท เดิน
อากาศไทย จากัด ณ เมรุวัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร เขตบางเขน" (ผบ.
95/2530)

วันอาทิตย์ที่ 6 กันยายน เวลา 06.30 น.เจ้าหน้าที่สถานีการบินภูเก็ต
พร้อมด้วยหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ได้นิมนต์พระสงฆ์ไปทำพิธี เชิญดวงวิญญาณกลับ
บ้าน พร้อมกับเชิญผู้สื่อข่าวไปร่วมในพิธีด้วย แต่พิธีนี้มิได้จัดทำข่าวแจกแต่ประการใด

วันพฤหัสบดีที่ 10 กันยายน 2530 เวลา 08.30 น. ออกข่าวพิธีลอยอังคารให้ผู้เสียชีวิตว่า "พลอากาศตรี ราเชนทร์ วัฒนธรรต รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เดินทางไปร่วมพิธีลอยอังคารของผู้โดยสารและลูกเรือที่ประสบอุบัติเหตุ โดยทำพิธีที่ปากอ่าว จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งบริษัท เดินอากาศไทยเป็นเจ้าของ และกองทัพเรือได้ให้ความอนุเคราะห์เรือหลวงสุริยะ นาวาโทเดินทางไปในครั้งนี้ด้วย" (ผบ.96/2530)

ต่อมาเวลา 10.00 น. บริษัทเดินอากาศไทยได้เปิดแถลงข่าวร่วมกับ บริษัททิพยประกันภัย มีรายละเอียดว่า "พลอากาศโท ณรงค์ ดีถิเพ็ง กรรมการผู้จัดการบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ร่วมกับ นางวไล ศิริพงษ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัททิพยประกันภัย จำกัด แถลงถึงการจ่ายค่าสินไหมของผู้โดยสารและลูกเรือทุกคนที่เสียชีวิตในเหตุการณ์เครื่องบินประสบอุบัติเหตุที่ภูเก็ตว่า ทิพยประกันภัยได้จ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ลูกเรือบริษัทเดินอากาศไทยรวม 9 คน เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2530 เวลา 10.00 น. โดยจ่ายผ่านบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และทายาทลูกเรือทุกคนที่มีสิทธิตามกฎหมาย จะมารับค่าประกันภัยจากบริษัทเดินอากาศไทยต่อไป สาเหตุที่ลูกเรือได้รับค่าสินไหมรวดเร็วกว่าผู้โดยสาร ก็เพราะกรรมธรรม์ที่บริษัทเดินอากาศไทยทำไว้กับบริษัททิพยประกันภัย จำกัด สำหรับลูกเรือ นั้น เป็นคนละกรรมธรรม์กับกรรมธรรม์ที่เกี่ยวกับผู้โดยสารและญาติเครื่องบิน เนื่องจากกรรมธรรม์ของลูกเรือเป็นการประกันแบบอุบัติเหตุส่วนบุคคล ดังนั้น เมื่อบริษัทเดินอากาศไทยมีหลักฐานของลูกเรือครบอยู่แล้ว จึงสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ทันที

สำหรับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ ขณะนี้บริษัทเดินอากาศไทยและบริษัททิพยประกันภัย กำลังติดต่อขอทราบข้อมูล โดยได้ส่งเอกสารเพื่อขอข้อมูลจากทายาทตามแบบฟอร์มที่แนบมากับข่าวนี้ ซึ่งอาจส่งกลับมาโดยผ่านสถานทูต เพื่อส่งต่อให้ทิพยประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวมาเลเซีย กงสุลมาเลเซียประจำสงขลาจะเป็นผู้รวบรวมทั้งหมด ส่วนผู้โดยสารคนไทยจะติดต่อแจ้งข้อมูลได้ที่ชั้น 3 สำนักงานใหญ่ บริษัทเดินอากาศไทย หลานหลวง ทุกวันไม่มีวันหยุดตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ซึ่งทิพยประกันภัยและบริษัทเดินอากาศไทยจะจัดเจ้าหน้าที่ประจำทั้งวันเสาร์และอาทิตย์ เพื่อช่วยเหลือเรื่องนี้ ส่วนขั้นตอนต่อไปหลังจากทายาททุกคนได้ให้

ข้อมูลพร้อมหลักฐานแล้ว ทางบริษัทพิพประกันภัยก็จะพิจารณาและนัดผู้เสียหาย เพื่อเจรจาหรือต่อไป เมื่อทุกคนพอใจแล้ว ก็จะนัดจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้โดยเร็วที่สุด

นางวไลชี้แจงในที่สุดว่า บริษัทพิพประกันภัย จำกัด และบริษัทเดิน-อากาศไทย จำกัด จะดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ทายาทของผู้โดยสารที่เสียชีวิตให้ลุล่วงอย่างเป็นธรรมและเร็วที่สุด" (พบ.97/2530)

แนบกับข่าวนี้ก็คือ ขั้นตอนในการติดต่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของ ทายาทผู้โดยสารที่เสียชีวิตกรณีเครื่องบินอุบัติเหตุที่จังหวัดภูเก็ต และแบบฟอร์มการ บันทึกข้อมูล (Information Sheet)

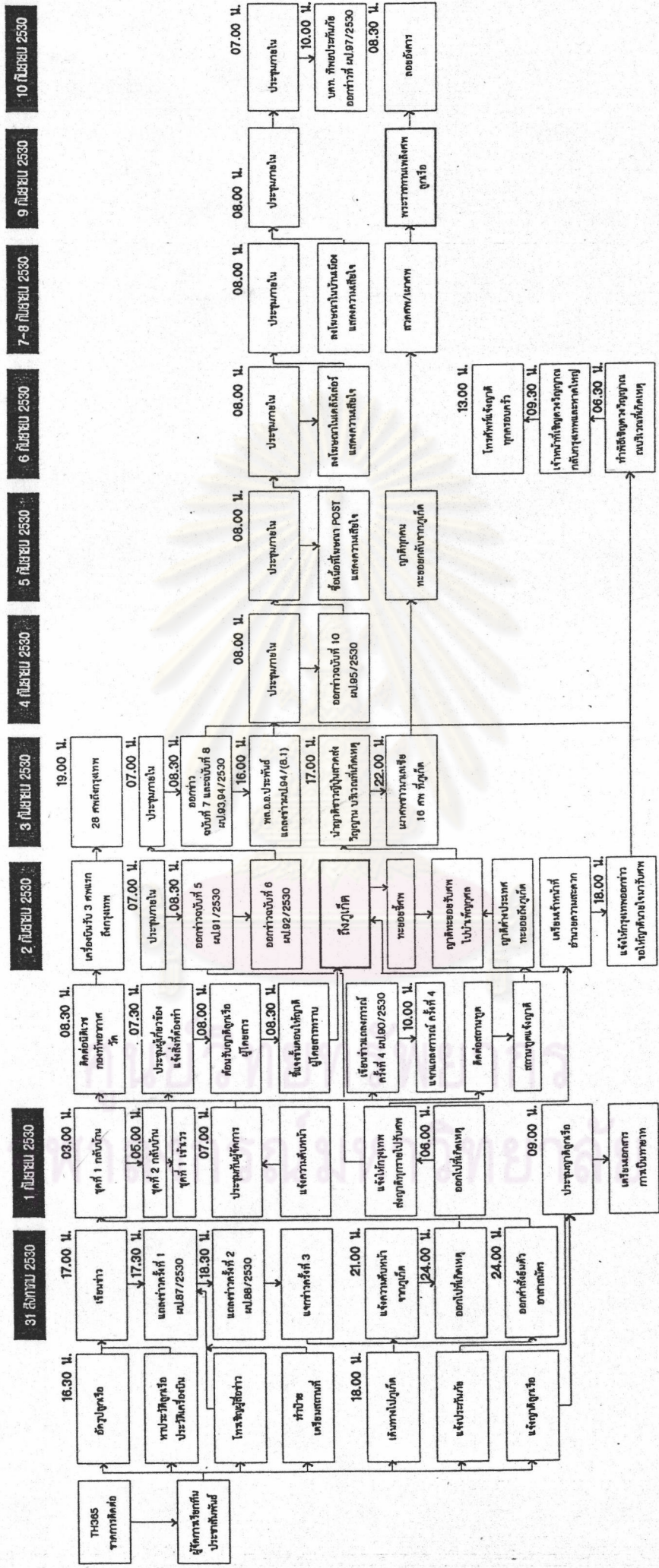
ลำดับเหตุการณ์ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะได้สรุปออกมาเป็นแผนภูมิ PERT ตาม แผนภูมิที่ 3 ได้ดังต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 3

PERT CHART

กรณีเครื่องปั้นดินเผา 337 ประเภทดินเผาที่ อ่างทอง จังหวัดอุทัย





2) วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่

กิจกรรมที่บริษัทเดินอากาศไทยได้ดำเนินไปแต่ละกิจกรรม จะมีภารกิจหน้าที่หลักและภารกิจหน้าที่รองอย่างไร จะวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
จัดเที่ยวบินที่มกราคมและกุมภาพันธ์ บินไปที่เกิดเหตุ	-เจ้าหน้าที่จะได้เห็นข้อมูลที่แท้จริง -แก้ปัญหา ณ จุดที่เกิดเหตุได้ทันเวลาที่	แสดงความเอาใจใส่ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
การแถลงข่าว ครั้งที่ 1 (พ. 87/2530)	-ให้ข้อมูล (Information) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า บริษัทเดินอากาศไทยพร้อมที่จะให้ข้อมูลทุกด้านโดยไม่ปิดบัง -แสดงความรับผิดชอบของบริษัทฯ	แสดงประสิทธิภาพของคณะทำงานว่า ปฏิบัติงานได้รวดเร็วทันเวลาที่
ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ	-ตอบคำถามตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากช่วงนี้ผู้สูญเสียจะตื่นตระหนกและไม่เชื่อเหตุการณ์	ผ่อนคลายความกดดันของผู้เสียหายที่อยากทราบข้อมูลในขณะเกิดเหตุ
การแถลงข่าว ครั้งที่ 2 (พ. 88/2530)	-ให้ข้อมูล (Information) เกี่ยวกับความคืบหน้า	ต้องการให้ผู้สื่อข่าวเสนอข่าวอย่างต่อเนื่อง
การแถลงข่าว ครั้งที่ 3 (พ. 89/2530)	-ให้ข้อมูล (Information) โดยแจ้งข้อเท็จจริงมากที่สุด	แสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
ประชุมภายในระหว่าง ประชาสัมพันธ์-ผู้บริหาร ทุกวัน เวลา 07.00 น.	-เพื่อสรุปและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Information) และเตรียมข้อ แนะนำสำหรับผู้บริหารที่จะให้กับ อาสาสมัคร ซึ่งจะร่วมประชุมทุกวัน เวลา 08.00 น.	ไม่ให้เกิดช่องว่างด้านข้อมูล
ประชุมอาสาสมัครและ ผู้บริหารทุกวัน เวลา 08.00 น.	เพื่อทราบข้อมูล-ปัญหา-ข้อขัดข้อง และแก้ปัญหาตลอด เวลาของกิจกรรม นี้	สร้างความมั่นใจกับผูปฏิบัติ หน้าที่ว่า ผู้บริหารมิได้ละเลย ปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา
การแจก Information sheet สำหรับญาติ	-เอกสารแจกนี้จะทำหน้าที่ให้ทั้งข้อมูล (Information) และให้ข้อแนะนำ (Instruction) ในระยะที่ผู้สูญเสีย เสียกำลังโกรธและไม่พึงพอใจ จะ สูญเสียศักยภาพในการคิดและคำ เนิน การกับปัญหาต่าง ๆ จึงต้องแจก เอกสารถึงขั้นตอนที่ผู้สูญเสียจะต้อง คำ เนินการ เพื่อให้ญาติทุกคนทราบ ข้อมูลเดียวกัน ญาติสามารถหากลับ ไปศึกษา และคำ เนินการในส่วนที่ บริษัทฯต้องการที่บ้านได้	อำนวยความสะดวก ทำให้ ข้อมูลที่ได้รับไม่ผิดพลาด
การให้ข้อมูลพนักงาน ทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ	-ให้ข้อมูล (Information) ที่ถูก ต้องแก่พนักงาน ซึ่งถือว่าพนักงาน เป็นกำลังสำคัญที่จะชี้แจงบุคคลภายใน นอกไปในทางเดียวกันได้	พนักงานทุกคนจะเป็นผู้ให้ข่าว ทางอ้อม

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
การแถลงข่าว ฉบับที่ 4 (ผป. 90/2530)	-ให้ข้อมูล (Information) และข้อ แนะนำ (Instruction) โดยให้ ข้อมูลญาติผู้เสียชีวิตและประชาชนทั่ว ไป เพื่อแสดงความรับผิดชอบของผู้ ดูแลระดับสูงสุดคือ รัฐมนตรีคมนาคม	เจ้าหน้าที่บ้านเมืองระดับสูง ที่เกี่ยวข้องทุกคนเอาใจใส่กับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
การแถลงข่าว ฉบับที่ 5 (ผป. 91/2530)	-กระจายข้อมูล (Information) ไปถึงผู้เกี่ยวข้องกับผู้ที่เสียชีวิตและ ประชาชนทั่วไปที่ประสงค์จะมาร่วม พิธีศพของผู้เสียชีวิตที่ค้นพบแล้ว และ เป็นข้อแนะนำ(Instruction) กับ ญาติ เพื่อให้ญาติดำเนินการหาหลัก ฐานตามข้อแนะนำที่ได้รับได้ทันที ผู้สูญเสียไม่ต้องเสียเวลาหาข้อมูล ด้วยตนเอง	แสดงว่าบริษัทเดินอากาศไทย ติดตามเรื่องราวของผู้สูญเสีย อย่างใกล้ชิด
ข่าวแจกฉบับที่ 6 (ผป. 92/2530)	-ออกข่าวเพื่อให้ข้อมูล (Informa- tion) และสร้างความเชื่อถือเพื่อ โน้มน้าวใจ (Persuasion) ด้วย การนำตัวเลขจำนวนผู้โดยสารมา ยืนยัน -แจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน -แจ้งยืนยันว่าไม่มีการยกเลิกการ เดินทาง	-โน้มน้าวใจ (Persuasion) ให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ผู้โดยสารทุกคนยังเชื่อใจ บริษัทเดินอากาศไทย

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
<p>ข่าวฉบับที่ 7 (ผป. 93/2530)</p>	<p>-ส่งข่าวเพื่อให้ข้อมูล (Information) กับประชาชน โดยแจ้งความคืบหน้าของการค้นหา และการเป็นเจ้าภาพหาเพื่อกุศลทุกศาสนา ให้ข้อแนะนำ (Instruction) สำหรับญาติ นายใจ แซ่เตียว</p>	<p>แสดงว่าบริษัทเดินอากาศไทยไม่ได้ละเลยพิธีกรรมในแต่ละศาสนา</p>
<p>ข่าวแจกฉบับที่ 8 (ผป. 94/2530)</p>	<p>-ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดการที่บริษัทฯ เป็นเจ้าภาพสวดศพสำหรับผู้โดยสารและลูกเรือที่ประสบอุบัติเหตุ</p>	<p>แม้ว่ายังหาศพได้ไม่ครบ แต่บริษัทเดินอากาศไทยเริ่มพิธีสวดศพให้ผู้เสียชีวิตทุกคนแล้ว แสดงถึงความตั้งใจและความเอาใจใส่ของบริษัทฯ ที่จะดำเนินการตามประเพณีให้ทันที</p>
<p>บริษัทเดินอากาศไทย อำนวยความสะดวกหา ญาติชาวญี่ปุ่นสวดส่งวิญญาณ บริเวณที่เกิดเหตุ</p>	<p>-ลดความกังวลใจและสร้างความสบายใจสำหรับญาติที่จะได้ทำพิธีตามความเชื่อถือในแต่ละวัฒนธรรม</p>	<p>บริษัทฯและผู้สูญเสียได้มีกิจกรรมร่วมกันตามที่ญาติแจ้งความประสงค์ ทำให้คลายความโกรธและความไม่พึงพอใจลงได้</p>
<p>การแถลงข่าวของประธาน บริษัทฯ พล.อ.อ.ประพันธ์ ธูปะเตมีย์ (ผป. 94/8.1 / 2530)</p>	<p>-ข่าวนี้เป็นข้อมูล (Information) สำหรับประชาชนทั่วไป และเป็นการแนะนำญาติ (Instruction) โดยผู้ให้ข่าวเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดคือประธานบริษัทฯ ยืนยันความรับผิดชอบและการให้ความช่วยเหลือขั้นต้นพร้อมทั้งแสดงความขอบคุณแก่ผู้ช่วยค้นหา</p>	<p>ทำให้ประชาชนทั่วไปและผู้สูญเสียเชื่อมั่นในความรับผิดชอบมากขึ้น</p>

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
การแจกข่าวฉบับที่ 10 (ผบ. 95/2530)	-ให้ข้อมูล (Information) แจ้งวันพระราชทานเพลิงศพ สำหรับญาติและผู้ต้องการไปร่วมงานศพ	บริษัทได้ขอพระราชทานเพลิงศพให้ลูกเรือทุกคน ทำให้เป็นขวัญกำลังใจกับพนักงานที่อยู่ข้างหลัง เนื่องจากบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับพนักงานแม้ว่าจะเสียชีวิตแล้ว
ทำพิธี ฌาปนกิจศพผู้เสียชีวิต ณ ที่เกิดเหตุ	-บริษัทคำนึงถึงความรู้สึกของคนไทย โดยทำพิธีตามความเชื่อของคนไทยโบราณ -ต้องการขจัดข่าวลือเรื่องวิญญาณที่มีผู้พบเห็นบริเวณที่เกิดเหตุ กิจกรรมนี้ทำหน้าที่ให้ข้อมูล และโน้มน้าวใจ (Persuasion) ให้เกิดความเชื่อมั่นทันที	นำผู้สื่อข่าวไปเป็นสักขีพยานในพิธี เพื่อนำมาถ่ายทอดให้ผู้รับสารเกิดความสบายใจ
จัดเจ้าหน้าที่ไปร่วมพิธีเผาศพทุกราย	-ให้เกียรติ ยกย่องผู้เสียชีวิต กิจกรรมนี้ทำให้ญาติรู้สึกถึงความอาทรที่บริษัทฯ มีให้ญาติ	แสดงถึงความเอาใจใส่ที่บริษัทฯ มีต่อครอบครัวผู้สูญเสีย
จัดพิธีพระราชทานเพลิงศพลูกเรือทุกคน	บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกเรือที่เสียชีวิตในเหตุการณ์	บริษัทฯ ดำเนินการให้ทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานที่อยู่ข้างหลัง

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
จัดพิธีลอยอังคารให้ลูกเรือและผู้โดยสารที่ประสงค์จะไปร่วมพิธีกัน โดยมีผู้บริหารระดับสูงไปร่วมพิธีด้วย	-อำนวยความสะดวกให้ญาติที่ประสงค์จะทำพิธีดังกล่าวทุกคน -ข้อมูลของข่าวนี้ทำให้ประชาชนทั่วไปรับรู้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามประเพณีให้ทุกขั้นตอน	เจ้าหน้าที่ระดับสูงของบริษัทฯ ได้ร่วมเข้าไปมีส่วนทุกกิจกรรม เป็นการยกย่องให้เกียรติกับผู้เสียชีวิต
การแถลงข่าวระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย และ กิ๊พพประกันภัย	-ให้ข้อมูล (Information) กับประชาชนทั่วไปว่า ได้จ่ายค่าสินไหมชดเชยเรือเรียบร้อยแล้ว -ให้คำแนะนำ (Instruction) ถึงแนวทางดำเนินการสำหรับญาติผู้เสียชีวิตให้ได้รับค่าสินไหมรวดเร็วขึ้น	-แจ้งให้ทราบว่าถ้าหลักฐานครบถ้วน การจ่ายค่าสินไหมก็ดำเนินการได้ทันที -บริษัทเดินอากาศไทยและบริษัทประกันภัย ร่วมมือให้ความช่วยเหลือญาติอย่างเต็มที่

3) ผลที่ได้รับจากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไป

กิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปปรากฏผลให้เห็นค่อนข้างจะชัดเจน ได้แก่ การแถลงข่าวหลังจากที่เกิดเหตุเพียง 2 ชั่วโมง ทำให้สื่อมวลชนไว้วางใจ บริษัทเดินอากาศไทยมากขึ้น การประกอบศาสนกิจตามความเชื่อถือในแต่ละวัฒนธรรมอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้สูญเสียลดความไม่พึงพอใจลง ตลอดจนการจัดเจ้าหน้าที่ประสานงานอำนวยความสะดวกญาติผู้เสียหายทุกราย ทำให้บริษัทฯ ได้รับข้อมูลจากญาติอย่างสม่ำเสมอ และสามารถลดความกดดันที่เกิดจากความโกรธและความไม่พึงพอใจไปได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้แถลงข่าวอย่างต่อเนื่อง และติดตามข้อมูลทั้งจากผู้สื่อข่าวโดยตรงและจากที่ปรากฏในสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด ดังนั้น เมื่อสื่อมวลชนมีข้อสงสัยเกิดขึ้นก็จะสามารถหาคำตอบเพื่อแก้สถานการณ์ได้ทันที ซึ่งเท่ากับว่าบริษัทฯ สามารถควบคุมทิศทางของข่าวสารได้ และที่สำคัญที่สุดก็คือ คณะท

งานที่ต้งขึ้นจะรวบรวมปัญหาข้อขัดข้องที่พบเห็นรวมทั้งข้อ เสนอแนะที่เกิดขึ้นทุกวัน ซึ่ง ประชาสัมพันธ์ได้นำมาหารือกับผู้บริหารและประมวลหาแนวทางแก้ปัญหา เพื่อผู้เกี่ยวข้องจะลงมือปฏิบัติได้ทันที แนวทางดังกล่าวทำให้สามารถลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้ จึงเป็นผลให้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขทันท่วงทีทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม

สรุป

จากการนำเสนอทั้งหมด ปรากฏว่าบริษัทเดินอากาศไทยได้ให้ข่าวกับสื่อมวลชน ญาติ และพนักงาน ในเหตุการณ์อ่าวบอนี้ ประกอบด้วยรูปแบบต่าง ๆ ที่พอสรุปได้ดังนี้

- ผู้บริหารแถลงข่าวพร้อมมีข่าวแจก 6 ครั้ง
- ข่าวแจก [Press Release] โดยผู้บริหารไม่ได้แถลงข่าว 5 ครั้ง
- ประชาสัมพันธ์นำผู้สื่อข่าวไปในเหตุการณ์ โดยไม่มีข่าวแจก 1 ครั้ง
- ประชาสัมพันธ์นำผู้สื่อข่าวไปในเหตุการณ์และมีข่าวแจก 1 ครั้ง
- ประชาสัมพันธ์ออกเอกสารสำหรับชี้แจงญาติผู้โดยสารโดยตรง

1 ครั้ง

- ประชาสัมพันธ์ออกเอกสารสำหรับพนักงานเกี่ยวกับสรุปการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารและรายละเอียดของเหตุการณ์ 1 ครั้ง
- ตั้งศูนย์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สื่อข่าว 24 ชั่วโมง 7 วัน

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่าแม้ว่าประชาสัมพันธ์จะมีการเตรียมการ โดยเขียนแผนในภาวะวิกฤติ และระบุชื่อผู้ปฏิบัติงานไว้อยู่แล้ว แต่ก็มี การแก้ปัญหานอกเหนือจากที่เขียนแผนไว้ตลอดเหตุการณ์ แสดงให้เห็นว่า แผนจะถูกปรับให้เป็นไปตามลักษณะของวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นแผนที่วางไว้ต้องมีความยืดหยุ่นสูงกล่าวคือ ผู้ปฏิบัติสามารถนำแผนดังกล่าวเป็นแม่บท และจะเพิ่มเติมการปฏิบัติปลีกย่อยให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติการที่ระบุชื่อในแผน ต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีอีกด้วย

ข้อที่น่าสังเกตก็คือ การให้ข่าวผ่านสื่อมวลชนในเหตุการณ์ครั้งนี้ แม้ว่าสื่อมวลชนสามารถจะหาข่าวสารจากที่เกิดเหตุได้อยู่แล้ว เนื่องจากสื่อมวลชนทุกแขนงได้ส่งผู้สื่อข่าวไปประจำ ณ ที่เกิดเหตุตลอดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ก็จำเป็นต้อง

อย่างยิ่งที่ส่วนกลางคือ สำนักงานใหญ่ของบริษัทเดินอากาศไทยจะต้องออกข่าวอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อยืนยันถึงข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงของบริษัทฯ เสมือนเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้สื่อข่าวจะใช้อ้างอิงได้ รวมถึงถ้ามีข้อมูลใดที่บริษัทเดินอากาศไทยต้องการให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมาย ก็สามารถกระทำได้ที่ด้วย อีกประการหนึ่ง ในเหตุการณ์ครั้งนี้บริษัทเดินอากาศไทยได้ดำเนินการควบคุมข่าวลือ โดยวิธีการจัดกิจกรรมตามประเพณีนิยมที่กลุ่มคนเป้าหมายเชื่อถืออยู่ ได้แก่ กิจกรรมการเชิญดวงวิญญาณกลับบ้าน โดยได้เชิญสื่อมวลชนเข้าไปร่วมพิธีด้วย ซึ่งกิจกรรมนี้เกิดขึ้นจากข่าวลือในระหว่างชาวบ้านว่า ได้มีผู้พบเห็นวิญญาณว่ายน้ำอยู่ในทะเล ดังนั้น เมื่อบริษัทเดินอากาศไทยได้จัดพิธีตามประเพณีและความเชื่อถือแล้ว ก็ได้เชิญสื่อมวลชนเข้าไปเป็นสักขีพยาน และเมื่อข่าวดังกล่าวได้เผยแพร่ออกไปจึงเป็นผลให้ข่าวลือยุติลงได้ นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมครั้งนี้ได้สร้างความสบายใจให้กับญาติผู้เสียหายที่ยังมีความเชื่อถือในประเพณีอีกด้วย

จากเหตุการณ์ที่อ่าวบอ ผู้วิจัยได้พบกรณีตัวอย่างของการตัดสินใจว่าเมื่อใดควรจะเลือกให้ข่าวผ่านสื่อมวลชน หรือควรจะให้ข่าวโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยไม่ผ่านสื่อมวลชน กรณีดังกล่าวนี้คือ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ถูกเกิดได้พบศพ นายใจ แซ่เตียว ซึ่งขณะนั้นยังไม่มีญาติติดต่อกับบริษัทฯ เจ้าหน้าที่ที่ถูกเกิดจึงได้ติดต่อสำนักงานใหญ่ให้เผยแพร่ข่าวเพื่อให้ญาติทราบ บปรากฏว่าขณะที่สำนักงานใหญ่แถลงข่าวไปแล้ว และเวลาผ่านไปประมาณ 6 ชั่วโมง ที่จังหวัดภูเก็ตญาติก็ได้มารับศพ ซึ่งการมารับศพครั้งนี้ได้เกิดจากผลของการแถลงข่าวแต่ประการใด ในช่วงนั้นทางภูเก็ตและกรุงเทพฯ ได้มีประสานงานกันเพื่อแจ้งข่าวเพิ่มเติมเรื่องญาติของนายใจฯ ได้มารับศพเรียบร้อยแล้วเนื่องจากทุกคนงานล้นมือ จึงได้มองข้ามการแจ้งความคืบหน้าไป ดังนั้น จึงได้เกิดกรณีตัวอย่างขึ้น กล่าวคือ หลังจากนั้นประมาณ 3 วัน ญาติของนายใจฯ ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดภูเก็ตได้อ่านพบข่าวในหนังสือพิมพ์ จึงได้ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ที่ภูเก็ต เพราะญาติเกิดความไม่แน่ใจว่าศพที่รับไปนั้นถูกต้องหรือไม่ เจ้าหน้าที่บริษัทฯ ที่ภูเก็ตได้สอบถามรายละเอียดจากหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์บริษัทฯ ซึ่งขณะนั้นปฏิบัติงานอยู่ที่ภูเก็ตอยู่ด้วย หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์จึงได้ติดต่อขอข้อมูลจากกรุงเทพฯ เมื่อรับทราบถึงสาเหตุของปัญหาจึงได้อธิบายให้ญาติฟังโดยตรง โดยยืนยันถึงวันที่ระบุในข่าวแจกว่าเป็นวันที่ก่อนการรับศพแน่นอน และได้

อธิบายถึงคุณสมบัติของสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ว่า จะต้องใช้เวลาพอสมควร จากวันที่แถลงข่าวจนถึงช่วงเวลาที่หนังสือพิมพ์จะตีพิมพ์ออกมาได้ ซึ่งมักจะเป็นวันรุ่งขึ้นหรือถัดจากวันรุ่งขึ้น ถ้าการแถลงข่าวเกิดขึ้นหลังเวลาที่หนังสือพิมพ์ปิดข่าวไปแล้ว รวมทั้งในกรณีที่สื่อมวลชนนำข่าวมาลงกรอบ่าย ซึ่งเท่ากับเป็นวันที่ของวันรุ่งขึ้น สำหรับกรณีนี้หากมีการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มแรกว่าจะไม่ประกาศหาญาติผ่านสื่อมวลชน ก็อาจจะเป็นผลให้ไม่สามารถติดต่อกับญาติได้เลยก็ได้ และการชี้แจงให้ญาติได้ เข้าใจถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าบริษัทเดินอากาศไทยชี้แจงผ่านสื่อมวลชนอาจจะก่อให้เกิดผลถึงผู้อ่าน ซึ่งเป็นผู้สูญเสียรายอื่น ๆ เกิดความสับสนหรือคลางแคลงใจได้ ซึ่งในกรณีนี้วิธีการที่ดีที่สุดคือ บริษัทฯ ควรจะออกข่าวติดตามไปอีกหนึ่งครั้งว่า ขณะนี้ญาติของนายใจฯ มารับศพเรียบร้อยแล้ว จึงจะทำให้ข่าวสารไม่ขาดช่วง ดังนั้น เหตุการณ์นี้จึงเป็นกรณีศึกษาที่ดีที่สุดว่าเมื่อใดจะตัดสินใจ "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" สื่อมวลชน

จากที่ได้กล่าวถึงภารกิจหน้าที่หลักและภารกิจหน้าที่รองของทุกกิจกรรมแล้ว ผู้วิจัยจะสรุปวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการมา โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ เช่นเดียวกับสองบทที่ผ่านมา คือ

1. เวลา
2. บุคคล
3. กิจกรรมที่ต้องกระทำ
4. กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

1. เวลา

วิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่ความกดดันที่จะปฏิบัติหน้าที่แข่งกับเวลา จากประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้ว 2 กรณี จึงนำมาพัฒนาในแง่เวลาในเหตุการณ์ที่อ่าวปอ กล่าวคือ เกิดขึ้นเมื่อเวลา 15.40 น. วันจันทร์ที่ 31 สิงหาคม 2530 และเจ้าหน้าที่สถานีการบินภูเก็ตได้แจ้งเข้ามาในสำนักงานใหญ่เมื่อเวลา 16.00 น. กรรมการผู้จัดการ พลอากาศโท ณรงค์ ตีติเพ็ง ได้เรียกพบหน่วยงานประชาสัมพันธ์

เป็นหน่วยแรก จากนั้นได้เปิดแถลงข่าวเมื่อเวลา 17.30 น. นับเป็นเวลา 2 ชั่วโมง หลังจากเวลาเกิดเหตุ ซึ่งขณะนั้นทางสำนักงานใหญ่ยังไม่มีข้อมูลมากนัก แต่การตัดสินใจออกข่าวในทันทีก็เนื่องจากเมื่อปี 2530 สื่อมวลชนมีความตื่นตัวในการทาบข่าวอย่างยิ่ง และเทคโนโลยีทางการสื่อสารก็ก้าวหน้ามาก ดังนั้น การแถลงข่าวโดยด่วนที่สุดน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด จากนั้นเวลา 19.30 น. หรืออีก 2 ชั่วโมงต่อมาก็ได้แถลงข่าวอีกครั้ง เมื่อได้รับรายงานความคืบหน้าจากที่เกิดเหตุ ข้อมูลที่ได้รับสรุปได้ว่าเหตุการณ์คงไม่รุนแรง ในขณะที่เดียวกันที่ทีมงานเฉพาะกิจของบริษัทเดิน-อากาศไทยก็ได้ออกเดินทางไปภูเก็ททันที และเมื่อเวลา 22.00 น. หรืออีกประมาณ 2.30 ชั่วโมงต่อมา ก็แถลงข่าวครั้งสุดท้ายในคืนนั้นว่า ผู้โดยสารเสียชีวิตทั้งหมด พร้อมทั้งรายละเอียดที่จัดทำได้ พร้อมทั้งได้แจ้งกำหนดนัดหมายเวลาการแถลงข่าวในวันรุ่งขึ้น คือ เวลา 13.00 น. และได้เปิดศูนย์สำหรับให้ผู้สื่อข่าวสามารถอยู่ปฏิบัติการที่ชั้น 7 สำนักงานใหญ่ เพื่อสื่อมวลชนจะสามารถอยู่ติดตามข่าวสารที่บริษัทฯ ได้ตลอดคืน นอกจากนี้ แผนกประชาสัมพันธ์ได้จัดเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตอบคำถามจากภายนอกอีกด้วย

วันรุ่งขึ้นเวลา 07.00 น. ประชาสัมพันธ์ได้ร่วมหารือกับผู้บริหารถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลที่จะประชุมเจ้าหน้าที่เฉพาะกิจเวลา 08.00 น. ซึ่งปฏิบัติการทั้งสองช่วงเวลานี้จะกระทำทุกวันอย่างสม่ำเสมอจนถึงวันที่ 10 กันยายน 2530 สำหรับวันที่ 1 กันยายน นี้ บริษัทฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลแก่ญาติตลอดวัน โดยให้ทั้งคำอธิบายด้วยวาจา และแจกเอกสารถึงชั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติ จากนั้นเวลา 13.00 น. พลอากาศโท ณรงค์ คิติเพ็ง ได้เชิญหัวหน้าหน่วยงานของบริษัทฯ ประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลและนำไปแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบ สำหรับสื่อมวลชนได้มีการแถลงข่าวในเวลา 10.00 น. และ 13.00 น. แต่สำหรับเอกสารข่าว (Press Release) ได้แจกจ่ายให้โดยมีข้อความเหมือนกัน ทั้ง 2 ช่วงเวลา

วันที่ 2 กันยายน 2530 ซึ่งนับเป็นวันที่สามจากวันที่เกิดเหตุ ซึ่งเป็นระยะที่สังคมรับรู้แล้วว่ามิอุบัติเหตุเกิดขึ้น บราคว่าเวลา 08.30 น. ได้มีการออกข่าวขอหลักฐานเกี่ยวกับผู้โดยสารเพิ่มเติม และแจ้งจำนวนที่พบศพ นอกจากนี้ยังมี

การออกข่าวการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินและยืนยันว่า ปริมาณการยกเลิกการเดินทางของผู้โดยสารไม่ผิดปกติ

วันที่ 3 กันยายน 2530 ซึ่งนับเป็นวันที่สี่ วันนี้ข่าวที่ออกเป็นข่าวการบ่าเพ็ญกุล ข่าวตามหาญาติของ นายใจ แซ่เตียว และการเชิญไปร่วมพิธีศพ ในตอนเย็น 16.00 น. พลอากาศเอก ประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ประธานกรรมการบริษัทฯ ได้แถลงแสดงความเสียใจและการช่วยเหลือของบริษัทฯ การแถลงข่าวโดยประธานบริษัทฯ ที่แสดงว่าผู้บริหารสูงสุดได้ลงมาแก้ปัญหาด้วยตนเอง จึงทำให้ประชาชนและผู้สูญเสียเกิดความเชื่อมั่น สำหรับวันนี้ได้ค้นพบศพเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น จึงไม่มีรายละเอียดของเหตุการณ์อุบัติเหตุในเนื้อหาข่าวอีกต่อไป

วันที่ 4 กันยายน 2530 ได้มีการส่งข่าวการพระราชทานเพลิงศพ

วันที่ 6 กันยายน 2530 ได้มีพิธีเชิญดวงวิญญาณของผู้เสียชีวิตกลับบ้านตามความเชื่อแต่โบราณกาล เนื่องจากวันนี้เป็นวันที่เกิดเหตุครบ 7 วัน ต่อมาได้มีการพระราชทานเพลิงศพลูกเรือในวันที่ 9 กันยายน และบริษัทเดินอากาศไทยจัดพิธีลอยอังคารในวันที่ 10 กันยายน ซึ่งรวมเวลาปฏิบัติการในเหตุการณ์ครั้งนี้ทั้งสิ้น 10 วัน

2. บุคคล

ตลอดเหตุการณ์ประชาชนสัมพันธ์จะร่วมกับ ฝ่ายโดยสาร ฝ่ายช่าง ฝ่ายบิน ฝ่ายกฎหมาย บริษัทประกันภัย หาข้อมูล และ พลอากาศโทณรงค์ ดิถีเพ็ง กรรมการผู้จัดการ จะเป็นผู้แทนในการแถลงข่าวโดยตลอด และ พลอากาศเอก ประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ประธานกรรมการบริษัทฯ ได้ร่วมแถลงเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเสียใจและความรับผิดชอบในฐานะประธานกรรมการบริษัทฯ 1 ครั้ง ด้วย

สำหรับญาติผู้เสียชีวิตบริษัทเดินอากาศไทยจัดทีมอาสาสมัครเฉพาะกิจรับผิดชอบประจำครอบครัวละ 2 คน เพื่อจะได้ติดตามปัญหาได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม เมื่อทุกคนประสบปัญหาใด ๆ หรือแม้แต่คาดว่าจะเกิดปัญหาใด ๆ ขึ้น อาสาสมัครทุกคนจะรายงานเข้าสู่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ทันที ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำอยู่ที่ศูนย์ จะเห็นได้ว่าบริษัทฯ จะมีศูนย์รวมข้อมูลเพียงจุดเดียว และจะรวบรวมข้อมูลทั้งหมดให้กรรมการผู้จัดการรับทราบทุกวัน เวลา 07.00 น. เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขพร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติได้ทันที และเมื่อเวลา 08.00 น. อาสาสมัครผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกับญาติ รวมถึงบุคคลภายนอกและสื่อมวลชนทั้งหมด ก็จะมาร่วมประชุมและรับฟังข้อมูลเพิ่มเติมทุกวัน ทำให้การสื่อสารกับบุคคลภายนอกนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากจะวิเคราะห์ถึงบุคคลที่เป็นอาสาสมัครแล้ว จะเห็นว่าอาสาสมัครทุกคนเต็มใจที่จะช่วยเหลือบริษัทฯ จริง ๆ ดังนั้น ข้อมูลที่บุคคลเหล่านี้สื่อสารออกไป จึงเป็นบวกกับบริษัทฯ เสมอ (Positive)

3. กิจกรรมที่ต้องกระทำ

ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ต้องคำนึงเสมอว่า จะแถลงอะไรเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินใน 2-3 ชั่วโมงแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าผู้สื่อข่าวมีศักยภาพในการทำข่าวได้รวดเร็วและละเอียดถี่ถ้วน ถ้าจะศึกษาถึงกรณีเหตุการณ์ที่อ่าวบ่อ ในช่วง พ.ศ. 2530 ซึ่งปีที่เกิดเหตุการณ์นี้ บริษัท แปซิฟิค คอปเปอร์ เรชั่น จำกัด มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้สื่อมวลชนตื่นตัวแข่งขันการนำเสนอข่าว ดังนั้น ในช่วง 2-3 ชั่วโมงแรก การแจ้งให้ผู้สื่อข่าวทราบก่อนที่ผู้สื่อข่าวจะไปทราบจากแหล่งอื่นนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนั้นในเหตุการณ์นี้สื่อมวลชนทุกแขนงได้ส่งผู้สื่อข่าวไปยังที่เกิดเหตุ ดังนั้น ข่าวที่บริษัทเดินอากาศไทยแถลงในวันต่อ ๆ มา จึงไม่จำเป็นต้องมีรายละเอียดในส่วนที่ผู้สื่อข่าวหาได้อยู่แล้ว แต่การให้ข่าวจะเป็นข่าวที่ผู้สื่อข่าวไม่สามารถหาได้จากที่เกิดเหตุและมีการสร้างกิจกรรมเพื่อจะหยุดข่าวลือ เช่น การเชิญดวงวิญญาณกลับบ้าน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดความสับสนใจแก่ญาติโดยตรงด้วย สำหรับข่าวที่แถลงออกมานั้นจะเน้นที่ความรับผิดชอบของบริษัทฯ รวมทั้งข้อมูลทั่วไปสำหรับประชาชนและผู้โดยสาร และข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ให้ญาติผู้เสียหายทราบโดยข้อมูลส่วนนี้จะเจาะจงไปที่การแนะนำให้ญาติผู้เสียหายลงมือปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่

4. กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

กิจกรรมที่ดำเนินการไปทั้งหมดจะมุ่งสู่ญาติเป็นประการแรก และติดตามด้วยประชาชนทั่วไปและผู้โดยสาร

ในส่วนของผู้สูญเสียนั้น บริษัทเดินอากาศไทยตระหนักดีว่า ผู้สูญเสียมีความเจ็บปวดทางจิตใจและจะปฏิเสธเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งจะเกิดความโกรธ ความไม่พึงพอใจ รวมทั้งสูญเสียศักยภาพในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น เกิดความสับสนว่าควรจะดำเนินการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขั้นตอนอย่างไร ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดกิจกรรมสำหรับญาติโดยตรง ได้แก่ จัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครเพื่อดูแลและแจกเอกสารขั้นตอนการดำเนินการแก่ญาติทุกคน เพื่อลดภาระให้กับผู้สูญเสียที่จะต้องทำความเข้าใจกับเอกสารที่ต้องดำเนินการ แต่สามารถรับเอกสารไปพิจารณาอย่างถี่ถ้วนที่บ้านได้ เป็นต้น แต่ในกรณีที่ไม่สามารถติดตามญาติได้ตั้งแต่แรก เช่น กรณีตามหาญาตินายใจ แซ่เตียว ก็จะใช้วิธีออกข่าวผ่านทางสื่อมวลชน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บุคคลที่รู้จักกับ นายใจ แซ่เตียว ได้แจ้งข่าวต่อให้ครอบครัวนายใจทราบต่อไป

ส่วนสื่อมวลชนและประชาชนทั่วไป บริษัทฯ ก็ให้ความสนใจมาก เพราะเหตุการณ์ครั้งนี้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทเดินอากาศไทยต้องให้ข่าวที่เป็นประโยชน์ ทั้งต่อภาพพจน์บริษัทฯ พร้อมทั้งป้อนข้อมูลที่ถูกต้องให้มากที่สุดและรวดเร็วที่สุดพร้อม ๆ กันด้วย

สำหรับผู้โดยสารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างพร้อมกับรักษาความเชื่อมั่นในบริษัทฯ ให้คงไว้ ดังตัวอย่างการหยิบยกสถิติเรื่องไม่มีการยกเลิกการเดินทางอย่างผิดสังเกตในขณะเกิดเหตุการณ์ขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะสร้างศรัทธาให้เกิดโดยทางอ้อม นอกจากนี้ การออกข่าวเพื่อให้ผู้โดยสารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเป็นระยะ ๆ ล่วงหน้า จะทำให้ผู้โดยสารลดความกดดันที่บริษัทเดินอากาศไทยจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินในช่วงระยะเวลาเวลานั้นได้

กลุ่มบุคคลภายในองค์การจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นกลุ่มที่ใกล้ชิดบริษัทฯ กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เข้าใจเหตุการณ์ได้ง่ายกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากมีความผูกพันกับบริษัทฯ อยู่แล้ว และเป็นกลุ่มที่ถูกซักถามมากที่สุด ดังนั้นประชาสัมพันธ์และฝ่ายธุรการจะเป็นตัวกลางที่จะส่งข่าวและหนังสือเวียนภายในไปยังพนักงานบริษัทฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย