

บทที่ 5

กรณีศึกษาเหตุการณ์ที่อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

เหตุการณ์ที่อำเภอท้ายเหมือง ที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกลางดึก และในบริเวณหุบเขา ดังนั้น วิเคราะห์การจึงแตกต่างจากเหตุการณ์ที่รังสิต ซึ่งนำเสนอไปในบทที่แล้ว แต่สำหรับการนำเสนอจะเรียงขั้นตอนเช่นเดียวกันคือประกอบด้วย

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

ข้อมูลอ้างอิงของเหตุการณ์ที่พังงา ผู้วิจัยได้มาจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และเดลินิวส์ รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ร่วมในเหตุการณ์ด้วย

1) ลำดับเหตุการณ์โดยเรียงเรียงการนำเสนอตามเวลาที่เกิดขึ้น

เวลา 22.30 น. วันจันทร์ที่ 15 เมษายน 2528 เครื่องบินโบอิง 737 ของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด เที่ยวบินที่ ทีเอช 3143 (TH3143) ได้ประสบอุบัติเหตุที่จังหวัดพังงา ทำให้นักบิน 2 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5 คน และผู้โดยสาร 4 คน เสียชีวิตทั้งหมด ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สถานีการบินภูเก็ตทราบข่าวก็เดินทางไปยังที่เกิดเหตุ

เวลา 03.00 น. เจ้าหน้าที่สถานีการบินได้แจ้งมาที่บ้านของผู้บริหารหัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ได้ออกปฏิบัติหน้าที่โดยเตรียมพร้อมที่สำนักงานใหญ่ หลานหลวง ทันที เพื่อเขียนข่าว อัดรูป ลูกเรือ และเตรียมสถานที่สำหรับแถลงข่าว จากนั้นได้เริ่มโทรศัพท์แจ้งผู้สื่อข่าวตั้งแต่ 06.00 น. เพื่อเชิญผู้สื่อข่าวให้มาพร้อมและฟังการแถลงข่าวที่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เวลา 09.00 น.

09.00 น. วันอังคารที่ 16 เมษายน 2528 ที่สำนักงานใหญ่ ชั้น 7 ถนนหลานหลวง พลอากาศโท เกียรติ เพ็ญวุฒิราญ กรรมการผู้จัดการได้แถลงข่าว ให้สื่อมวลชนทราบ

เย็นวันที่ 16 เมษายน 2528 ณ สถานที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่สามารถ เคลื่อนย้ายศพทั้งหมดมาไว้ที่ โรงพยาบาลวชิระ จังหวัดภูเก็ต ได้เรียบร้อย ใน จำนวนนี้มีญาติผู้โดยสาร ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดภูเก็ต 2 ราย ได้ติดต่อขอนำศพ ไปบำเพ็ญกุศล

วันที่ 17 เมษายน 2528 เวลา 16.45 น. เครื่องบินแอร์ไร์ 748 ของบริษัทเดินอากาศไทย ได้นำผู้เสียชีวิตจำนวน 9 ราย ที่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงมาถึงกรุงเทพฯ โดยเคลื่อนศพต่อไปยังจังหวัดนครสวรรค์ 1 รายคือ นายมานิตย์ พณิชยการ และนำศพไปประกอบพิธีอิสลามที่จังหวัดยะไข่ 1 ราย คือ นายยูไนต์ สิทธิประเสริฐ ส่วนลูกเรือทั้ง 7 ราย ได้นำไปบำเพ็ญกุศลที่ วัดพระศรีมหาธาตุ

วันที่ 24 เมษายน 2528 ได้เคลื่อนศพจากวัดพระศรีมหาธาตุ ไปยัง วัดธาตุทอง เพื่อพระราชทานเพลิงศพ โดยใช้เวลาเผาจริง 2 วัน เนื่องจากเตา เผามีจำนวนจำกัด

วันที่ 26 เมษายน 2528 เวลา 08.00 น. ทาพิธีลอยอังคารที่ปากน้ำ

จากลำดับเหตุการณ์ดังกล่าว สามารถจะเขียนเป็นแผนภูมิ PERT ได้ ตามแผนภูมิที่ 2 ดังต่อไปนี้

2) วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่

กิจกรรมแต่ละกิจกรรมได้มีภารกิจหน้าที่อย่างไรนั้น เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอในรูปของตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
-เจ้าหน้าที่ที่ถูกเรียกไปคุยที่ เกิดเหตุ	-สามารถรายงานผู้บริหารถึงข้อมูล ที่ถูกต้องได้	-มีเจ้าหน้าที่บริษัทฯ เข้าไป ร่วมปฏิบัติหน้าที่
-การแถลงข่าวโดย กรรมการผู้จัดการ	-แจ้งข้อมูลโดยตรงจากบริษัทฯ ว่าได้ เกิดอุบัติเหตุขึ้นในขณะนี้ -ข่าวจะให้ข้อมูล (Information) ทั้งด้านผู้โดยสาร ลูกเรือ เครื่องบิน	-บริษัทฯ ไม่มีการปิดบังอาพหลวง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
-ประชุมหัวหน้าหน่วย	-การประชุมนี้เป็นการสร้างเครือข่าย การให้ข่าวสารข้อมูล และให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการชี้แจงข้อมูล (Information) ที่ถูกต้อง รวมทั้ง วิธีการโน้มน้าวใจ (Persuasion) -เพื่อทุกคนสามารถให้ข้อมูลและคำ แนะนำที่ถูกต้องตรงกัน และสร้าง ความเข้าใจอันดีต่อบริษัทฯ	-ให้เป็นผู้ให้ข่าวทางอ้อม ถ้า ใครมาถามจะได้ให้ข้อมูล (Information) ได้ทันที

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
-ประชุมญาติผู้ประสบ เคราะห์กรรม	-เพื่อให้ข้อมูล (Information) กับ ญาติเบื้องต้นเกี่ยวกับคำแนะนำที่จะ ต้องปฏิบัติ (Instruction) เพื่อ ให้ทราบว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้ว ญาติจะต้องทำอะไรต่อไป บริษัทฯ ได้ดำเนินการอะไรให้อยู่	-เพื่อควบคุมทิศทางของข่าว สาร ลดความสับสนในด้าน ข้อมูล ซึ่งหากไม่ได้รับข้อมูล จากบริษัทฯ โดยตรง อาจ เกิดข่าวลือได้
-หัวหน้าฝ่ายบินแถลงยืนยัน เรื่องนักบิน	-ให้ข้อมูล (Information) เพื่อ ยืนยันข้อเท็จจริง เป็นการตอบข้อ สงสัยที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ โน้มน้าว (Persuasion) ให้เกิด ความเชื่อมั่นว่าสุขภาพของนักบิน สมบูรณ์ -ยืนยันถึงความสามารถของนักบินและ สมรรถนะของเครื่องบิน ทั้งเครื่องบินที่ เกิดอุบัติเหตุและใช้ทำการบินอยู่ มิได้ใช้งานหนักเกินไป	-ลดการให้ข่าวแบบไม่เป็นทาง การอันเป็นเหตุให้เกิดข่าวลือ และเพื่อตอบสนองผู้สื่อข่าวที่ ต้องการทราบข้อมูลจากนักบิน ผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อขจัด ข้อสงสัยทางด้านเทคนิค
-การขอพระราชทาน เพลิงศพสำหรับลูกเรือ	-บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้ลูกเรืออย่าง สมเกียรติ เป็นการยอมรับคุณค่าของ บุคลากร	-ญาติลูกเรือจะเกิดความรู้สึก ที่ดี พนักงานก็เชื่อมั่นบริษัทฯ ว่าบริษัทฯ ไม่ทอดทิ้ง เป็นการ สร้างขวัญกำลังใจทางอ้อม

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
-พิธีลอยอังคารสำหรับ ลูกเรือ	-บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้ลูกเรือที่ เสียชีวิตอย่างครบถ้วนทุกขั้นตอน ตามประเพณีนิยม	-สร้างความอุ่นใจให้กับญาติ แสดงความใส่ใจที่จะช่วย เหลือในพิธีการต่าง ๆ ให้ ในยามที่ผู้สูญเสียกำลังปรับตัว เพื่อรับสภาพ

3) ผลที่ได้จากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไป

บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด แดลงข่าวทันทีเมื่อรุ่งเช้า โดยเริ่มแจ้ง
เชิญผู้สื่อข่าวตั้งแต่ 06.00 น. ทำให้ผู้สื่อข่าวเกิดความเชื่อมั่นว่า บริษัทฯ ไม่ปิดบัง
ข่าวอย่างแน่นอน และจากการแถลงข่าวเมื่อเวลา 09.00 น. ก็ได้ให้ข้อมูลต่าง ๆ
อย่างครบถ้วน สำหรับการจัดเครื่องบินไปรับศพจากท่าอากาศยานภูเก็ตก็ทำให้ผู้สูญเสีย-
เสีย ซึ่งมีความโกรธและความไม่พึงพอใจบริษัทฯ อยู่ ถึงเห็นถึงความตั้งใจของ
บริษัทฯ เมื่อเที่ยวบินที่ขนย้ายศพมาถึงกรุงเทพฯ ก็ได้เคลื่อนศพมาบำเพ็ญกุศลตาม
ประเพณี ส่วนผู้สื่อข่าวก็ได้ติดตามเสนอข่าว เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องจากการ
แถลงข่าวครั้งแรก ต่อมาได้มีผู้สื่อข่าวสอบถามเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพของนักบิน ดังนั้น
ประชาสัมพันธ์จึงได้ประสานงานการให้สัมภาษณ์โดยหัวหน้าฝ่ายบินเพื่อยืนยันในเรื่อง
ดังกล่าว ทั้งนี้ ก็เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้สื่อข่าวเจาะข่าวเอง ซึ่งอาจจะเป็นบ่อเกิดของ
ข่าวลือที่ควบคุมไม่ได้

งานพระราชทานเพลิงศพ ได้จัดขึ้นที่วัดธาตุทอง จากกิจกรรมดังกล่าว
ทำให้เป็นข่าวขึ้นอีกครั้ง แต่สำหรับวันที่ไปลอยอังคารนั้น กระทำเป็นการภายใน จึง
ไม่มีผู้สื่อข่าวไปร่วมในพิธีดังกล่าวด้วย

สรุป

เหตุการณ์ที่พียงานี้ จะมีข่าวแจก (Press Release) ที่แจกจ่ายเพียงครั้งเดียว เนื่องจากข้อมูลไม่สลับซับซ้อน ผู้เสียชีวิตมีจำนวนไม่มาก การค้นหาศพทำได้เรียบร้อยในวันรุ่งขึ้น การลาเลี้ยงศพก็กลับมาพร้อม ๆ กัน ดังนั้น การทำข่าวจึงมีลักษณะไม่กระจัดกระจาย

จากการรวบรวมข้อมูลในบทนี้ จะเห็นว่าบริษัทเดินอากาศไทยได้ดำเนินการบริหารงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินตามที่ลูคัสชีวสกี (1991:68-69) ได้กล่าวไว้ คือ

เจ้าหน้าที่บริษัทเดินอากาศไทยได้แบ่งงานกันโดยกลุ่มหนึ่งได้ติดต่อนัดหมายกับสื่อมวลชน ในขณะที่อีกกลุ่มได้เตรียมข้อมูลที่จะแถลงข่าว พร้อมทั้งเตรียมห้องแถลงข่าวให้ทัน 09.00 น. และได้เตรียมข้อมูลเพื่อแจ้งให้หัวหน้าหน่วยของบริษัทฯ ได้ทราบเมื่อเวลา 10.30 น. และตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเหตุการณ์ถึงวันลอยอังคาร ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบข่าวจากสื่อมวลชนตลอดเวลา

การแถลงข่าวและการให้สัมภาษณ์ จะดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงสุดและผู้ชำนาญการของบริษัทฯ และเมื่อพบว่ามีความไม่เข้าใจเกิดขึ้นที่ส่วนใด จะมีการให้สัมภาษณ์เพื่อขจัดข้อสงสัยในส่วนนั้นทันที

เหตุการณ์ที่พียงานี้ มีผลกระทบต่อมวลชนน้อย ดังนั้น ประชาชนจึงไม่ให้ความสนใจมากเท่าที่ควร เป็นผลให้ความสนใจของสื่อมวลชนที่จะติดตามรายละเอียดมาเสนอก็ลดความสนใจลงไปด้วย ทั้ง ๆ ที่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ก็ได้เผยแพร่ข่าวและดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณีอย่างครบถ้วนเพื่อฟื้นฟูจิตใจของญาติผู้เสียหาย ประชาชนทั่วไป และผู้ใช้บริการด้วย

หากจะวิเคราะห์ที่เป็น 4 หัวข้อ เช่นเดียวกับบทที่แล้ว ก็สามารถสรุป
เนื้อหาได้ดังต่อไปนี้

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



1. เวลา

จากแผนภูมิ PERT ที่นำเสนอไป จะเห็นได้ว่า เครื่องบินประสบอุบัติเหตุเมื่อเวลา 23.30 น. วันที่ 15 เมษายน 2528 และเจ้าหน้าที่ภูเก็ตได้รับทราบ 24.00 น. จากนั้นหัวหน้าสถานีพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่บ้านเมือง ได้พยายามเดินทางเข้าไปหาจุดเกิดเหตุทันที เพื่อรวบรวมข้อมูลแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่กรุงเทพฯ แล้วจึงติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เวลา 02.30 น. ซึ่งเป็นเวลาหลังเกิดเหตุ 3 ชั่วโมง แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ไม่มีโทรศัพท์ที่บ้าน หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์จึงต้องตระเวนรถรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทั้งหมดตามบ้านและมาถึงบริษัทฯ ได้เมื่อเวลา 04.30 น. จากเวลา 04.30 น. ถึงเวลา 06.00 น. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ใช้ช่วงเวลาดังกล่าวตรวจสอบข้อความตามหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ว่ามีข่าวอุบัติเหตุปรากฏอยู่หรือไม่ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนข่าวพร้อมทั้งอัดรูปเครื่องบินและลูกเรือ จากนั้นเวลา 06.30 ถึง 08.00 น. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้แจ้งเชิญผู้สื่อข่าวให้มาฟังแถลงข่าวพร้อมกันเวลา 09.00 น. ซึ่งเมื่อถึงเวลาดังกล่าว พลอากาศโท เกียรติ เพื่องวุฒิราญ กรรมการผู้จัดการ ก็ได้แถลงข่าวที่สำนักงานใหญ่ รวมเวลาจากที่เกิดอุบัติเหตุจนถึงเวลาแถลงข่าวได้ 10 ชั่วโมง หลังจากการแถลงข่าว กรรมการผู้จัดการได้ประชุมหัวหน้าหน่วยงานในบริษัทฯ ทั้งหมดเพื่อแจ้งข้อมูลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากนั้นเวลา 14.30 น. หัวหน้าฝ่ายบินได้เชิญญาติลูกเรือ ร่วมประชุมที่สำนักงานใหญ่

วันต่อมา (17 เมษายน 2528) บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ได้ส่งเครื่องบินแอฟโรไปลาเลียงผู้เสียชีวิตกลับมาถึงกรุงเทพได้เมื่อเวลา 16.30 น. ในวันนี้ไม่มีการแถลงข่าว แต่ผู้สื่อข่าวได้ไปรอ ณ วัดพระศรีมหาธาตุเพื่อทำข่าว

รุ่งขึ้น (18 เมษายน 2528) ประชาสัมพันธ์ได้รับทราบจากเสียงสะท้อนของสื่อมวลชนว่ามีข้อสงสัยหลายประการเกี่ยวกับนักบินและเครื่องบินที่ประสบอุบัติเหตุ ดังนั้นผู้บริหารจึงหารือร่วมกับประชาสัมพันธ์ และตกลงมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายบินให้สัมภาษณ์ถึงประสบการณ์ของนักบิน และความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับเครื่องบินอีกครั้งหนึ่ง ต่อมาได้มีการพระราชทานเพลิงศพลูกเรือ ในวันที่ 24 เมษายน 2528 แต่เนื่องจากข้อจำกัดของจำนวนเตาเผาศพ จึงต้องใช้เวลาเผาจริง 2 วัน และบริษัทเดินอากาศไทย ได้ดำเนินการจัดพิธีลอยอังคารให้อย่างสมเกียรติในวันที่ 26 เมษายน 2528 รวมเวลาปฏิบัติการทั้งสิ้น 12 วัน

2. บุคคล

หัวหน้าสถานีการบินที่เกิดเหตุมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน ตั้งแต่เกิดอุบัติเหตุขึ้น และได้เป็นตัวกลางระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับญาติผู้เสียหายที่อยู่จังหวัดภูเก็ต การเตรียมข้อมูลแผนกประชาสัมพันธ์ได้ร่วมกับกองบุคคล กองกฎหมาย ฝ่ายบิน และฝ่ายช่าง รวบรวมข้อมูล สำหรับผู้แถลงข่าวในครั้งแรก คือ พลอากาศโท เกียรติ เพ็ญวิธาน กรรมการผู้จัดการ ซึ่งเป็นการแถลงข่าวเพียงครั้งเดียว และในเวลาต่อมาก็ได้ประชุมหัวหน้าหน่วยงานโดยกรรมการผู้จัดการทันทีเช่นกัน สาเหตุที่มีการแถลงข่าวเพียงครั้งเดียวเนื่องจากมีผู้เสียชีวิต 11 ท่าน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ซับซ้อน จึงสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น การแถลงข่าวเพียงครั้งเดียวนี้ก็สามารรถครอบคลุมเนื้อหาได้ทั้งหมด ส่วนวันต่อมา เมื่อแผนกประชาสัมพันธ์รับทราบข้อมูลจากผู้สื่อข่าวว่ายังมีข้อสงสัยบางประการเกี่ยวกับความสามารถและสุขภาพของนักบิน รวมทั้งสมรรถนะของเครื่องบินจึงประสานงานระหว่างหัวหน้าฝ่ายบินและสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทันที

3. กิจกรรมที่ต้องกระทำ

การเข้าไปดูที่เกิดเหตุ กระทำโดย หัวหน้าสถานีการบิน หัวหน้าฝ่ายบิน และเจ้าหน้าที่ใส่ตา ของแผนกประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่แท้จริง เหตุการณ์ครั้งนี้เกิดขึ้นกลางดึก และกลางหุบเขา ประชาสัมพันธ์จึงไม่สามารถแถลงข่าวในทันที จำเป็นต้องรอจนกระทั่งได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงแถลงได้ ต่อมาได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าหน่วยงาน ตามด้วยการประชุมญาติลูกเรือ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนทราบข้อมูลเบื้องต้นพร้อม ๆ กัน และเหมือนกัน แต่สำหรับญาติผู้โดยสารที่เป็นชาวภูเก็ต 2 ท่าน ชาวนครสวรรค์ 1 ท่าน และชาวฉะเชิงเทรา 1 ท่าน บริษัทฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นราย ๆ ไป

วันที่ 17 เมษายน 2528 บริษัทฯ ได้ส่งเครื่องบินลำเลียงศพกลับเข้ากรุงเทพฯ เพื่อบำเพ็ญกุศลที่ภูมิลำเนาต่อไป สำหรับศพลูกเรือทั้งหมดนั้นได้บำเพ็ญกุศลรวมกันอยู่ที่วัดพระศรีมหาธาตุ และบริษัทฯ ได้ดำเนินการพิธีศพให้ลูกเรือทุกคนซึ่ง พลอากาศเอก ประพันธ์ ฐปะเตมีย์ ประธานบริษัทฯ ก็ได้มาเป็นเจ้าภาพด้วย 1 คืน เมื่อครบ 7 วัน บริษัทฯ ได้เป็นเจ้าภาพทำบุญและขอพระราชทานเพลิงศพให้ลูกเรือทุกคน รวมทั้งขอความร่วมมือจากกองทัพเรือจัดเรือไปลอยอังคารที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการให้ด้วย เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีแก่ญาติลูกเรือทุกคน ส่วนศพของผู้โดยสารบริษัทฯ ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมงานด้วยทุกราย

4. กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

กิจกรรมที่ดำเนินการไปนั้นส่วนใหญ่เน้นที่พนักงานที่เสียชีวิตในอุบัติเหตุครั้งนี้ เนื่องจากมีจำนวนรวมมากกว่าผู้โดยสาร คือมีถึง 7 ท่าน ส่วนผู้โดยสารที่เสียชีวิตอีก 4 ท่าน ประกอบด้วยผู้มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภูเก็ต 2 ท่าน ซึ่งเป็นครอบครัวเดียวกัน หัวหน้าสถานีการบินที่ภูเก็ตก็ได้เข้าไปร่วมงานอย่างใกล้ชิด ส่วนผู้โดยสารอีก 1 ท่าน นับถือศาสนาอิสลามต้องทำพิธีฝังภายใน 24 ชั่วโมง แต่เนื่องจากการลำเลียงศพ ดำเนินการไม่ได้ภายใน 24 ชั่วโมง ดังนั้น เมื่อศพถึงกรุงเทพฯ บริษัทฯ ก็ได้

ประสานงานจัดรถตำรวจนำขบวนไปยังฉะเชิงเทรา เพื่อจัดพิธีฝังศพให้เป็นไปอย่าง
เร็วที่สุด ส่วนภรรยาของผู้โดยสารที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนครสวรรค์ได้ไปรับศพที่
ภูเกิดด้วยตนเอง ซึ่งบริษัทฯ ได้อำนวยความสะดวกให้โดยนั่งเครื่องบินกลับมาพร้อม
กับผู้เสียชีวิต และเคลื่อนย้ายศพต่อไปยังจังหวัดนครสวรรค์โดยทางรถยนต์ จะเห็น
ได้ว่าการดำเนินการในเหตุการณ์ที่พังงานี้ บริษัทฯ ปฏิบัติการกับครอบครัวผู้สูญเสีย
โดยตรง ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินการกับญาติผู้สูญเสียจะไม่ผ่านช่องทางของสื่อมวลชน
แต่สำหรับประชาชนโดยทั่วไป บริษัทฯ ก็ได้ใช้สื่อมวลชนเพื่อแจ้งรายละเอียดทั้งหมด
แต่กระทำเท่าที่อยู่ในความสนใจของผู้รับสารในขณะนั้นเท่านั้น



ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย