

บทที่ 4

กรณีศึกษาเหตุการณ์ที่รังสิต

เมื่อวันอาทิตย์ที่ 27 เมษายน 2523 ได้เกิดภาวะวิกฤติขึ้นกับ บริษัท
 เตินอากาศไทย จำกัด เนื่องจากเครื่องบินแอร์ไรร์ 748 ได้ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต
 นับว่ากระทบกระเทือนถึงความรู้สึกของผู้เกี่ยวข้อง ภาพพจน์ของบริษัท เตินอากาศ-
 ไทย จำกัด และภาพพจน์ของประเทศชาติเป็นส่วนรวมด้วย และเพื่อให้ผู้อ่านมีความ
 เข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเรียงลำดับการนำเสนอต่อไปนี้

- 1) ลำดับเหตุการณ์และขั้นตอนการแก้ไขภาวะวิกฤติผ่านสื่อมวลชน โดย
 เรียบเรียงการนำเสนอตามเวลาที่เกิดขึ้นและนำเสนอโดยแผนภูมิ PERT
- 2) วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่ของแต่ละกิจกรรม
- 3) ผลที่ได้จากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

1) ลำดับเหตุการณ์และขั้นตอนการแก้ไขภาวะวิกฤติเครื่องบินบริษัท เตินอากาศไทย
 ประสบอุบัติเหตุที่รังสิต

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ทั้งหมด และนำมาจัดเรียงลำดับกิจกรรม
 ต่าง ๆ ตามเวลาที่เกิดขึ้น โดยอาศัยแนวทางของแผนภูมิ PERT ผู้วิจัยสามารถ
 เรียงลำดับเหตุการณ์และขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ดังต่อไปนี้

วันอาทิตย์ที่ 27 เมษายน 2523 เวลา 13.50 น. เครื่องบินบริษัท
 เตินอากาศไทย จำกัด เที่ยวบินที่ ทีเอช 231 (TH 231) ได้ประสบอุบัติเหตุ
 พลอากาศโท ประยุทธ์ ประจบเหมาะ กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ และเจ้าหน้าที่
 ที่เกี่ยวข้องได้รับรายงานว่าได้เกิดอุบัติเหตุ จึงเดินทางไปยังที่เกิดเหตุทันทีเพื่อค้น
 หาข้อเท็จจริงต่าง ๆ บปรากฏว่าเครื่องบินดังกล่าวเป็นเครื่องบินแอร์ไรร์ 748 มีผู้
 โดยสาร 49 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 คน และนักบิน 2 คน โดยพนักงาน-
 งานทั้ง 4 คน ประกอบด้วย

- 1) นาวาอากาศโท ภูมิใจ แสงชูโต เป็นนักบินที่ 1
- 2) นายโกมล สายอุบล เป็นนักบินที่ 2

- 3) นางสาวจิรพันธ์ เจริญกลิ่นจันทร์ พนักงานต้อนรับ
 4) นางสาวอภิรดี หรุสกุล พนักงานต้อนรับ

เจ้าหน้าที่จากหน่วยกู้ภัยและหน่วยราชการต่าง ๆ ได้ลาเสี่ยงผู้เสียชีวิต ไปยังนิติเวช โรงพยาบาลตำรวจ ส่วนผู้บาดเจ็บ ได้ถูกส่งไปยังโรงพยาบาลภูมิพล

หลังจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงได้ดูสถานที่เกิดเหตุแล้ว พลอากาศโท ประยุทธ์ ประจบเหมาะ กรรมการผู้จัดการ ก็ได้หารือกับประชาสัมพันธ์ ถึงวิธีเพื่อ เผยแพร่ข่าวเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงให้เร็วที่สุด แต่เนื่องจากวันดังกล่าวเป็นวันอาทิตย์ อีกทั้งช่วงเวลาที่หารือกันนั้นใกล้ค่ำแล้ว ดังนั้น หากตัดสินใจเดินทางไปที่สำนักงานใหญ่ เพื่อเปิดแถลงข่าวก็คงไม่ทันเหตุการณ์ จึงจำเป็นต้องเลือกช่องทางสื่อที่เป็นไปได้และเหมาะสม ซึ่งหนทางหนึ่งคือการขออนุญาตออกโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจ แต่ก็ได้รับการชี้แจงว่าทำไม่ได้ เนื่องจากขณะนั้นการออกอากาศจะต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งการขออนุญาตจะต้องมีขั้นตอนมากและในขณะนั้นเทคโนโลยียังไม่พัฒนาเหมือนเช่นปัจจุบัน จึงต้องใช้เวลาเตรียมการในการถ่ายทอดโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจนานพอสมควร

ท้ายที่สุดจึงต้องตัดสินใจเผยแพร่ข้อเท็จจริงผ่านสื่อใดสื่อหนึ่งโดยด่วนที่สุดและดูเหมือนว่าวิธีที่เร็วที่สุดในเวลานั้นก็คือออกเผยแพร่ทางสื่อโทรทัศน์ ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 ขณะนั้นตั้งอยู่ที่บางลาภุภกรุณาให้เวลาออกอากาศช่วงหลังรายการชีวิตและสุขภาพ และเมื่อเวลา 21.50 น. พลอากาศโท ประยุทธ์ ประจบเหมาะ ก็ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเบื้องต้นผ่านทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 หลังจากการแถลงข่าว ผู้บริหารเล็งเห็นว่ามีความจำเป็นต้องตั้งศูนย์เพื่อตอบคำถามแก่ผู้ที่มีข้อสงสัย ดังนั้นจึงจัดตั้งศูนย์ชั่วคราวขึ้นเฉพาะคืนที่บ้านหัวหน้าหมวดประชาสัมพันธ์ ด้วยการประกาศหมายเลขโทรศัพท์ที่ออกอากาศ และสาเหตุที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ได้ ก็เนื่องจากวันนั้นเป็นวันอาทิตย์ จึงไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกในเวลากลางคืนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบโทรศัพท์ที่สำนักงานใหญ่ หลานหลวง ขณะนั้นเป็นระบบผ่านศูนย์กลาง (operator)

เข้าวันจันทร์ที่ 28 เมษายน 2523 ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อใช้อธิบายถึงข้อกล่าวหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้นั้นเตรียมพร้อมอยู่ในมือกรรมการผู้จัดการ ไม่ว่าจะเป็นประวัติเครื่องบิน อายุการใช้งาน และข้อสันนิษฐานอื่น ๆ ที่อาจจะทำให้คิดไปได้ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เครื่องบินประสบอุบัติเหตุ แต่ข้อมูลที่ขาดอยู่อย่างเดียว คือ รายชื่อผู้เสียชีวิตที่ถูกต้องทั้งหมด เพราะจะต้องใช้เวลาที่จะต้องส่งเอกสารมาจากสถานีต้นทาง แม้ว่าผู้บริหารจะมีรายชื่อผู้โดยสารที่สำรองที่นั่งอยู่ในมือแล้ว แต่รายชื่อนี้ก็ไม่สามารถนำออกเผยแพร่ได้เพราะเครื่องบินขึ้นลงหลายจุดมีทั้ง นครพนม ขอนแก่น อุดรธานี รายชื่อผู้โดยสารอาจเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นรายชื่อที่ถืออยู่อาจไม่ใช่ผู้ตายและผู้บาดเจ็บที่แท้จริง และจากประสบการณ์บ่อยครั้งที่รายชื่อที่ระบุในการสำรองที่นั่งกับผู้โดยสารที่เดินทางจริงไม่ตรงกัน เพราะมีการยกเลิกกะทันหัน โดยผู้โดยสารที่จองไว้ไม่มาแสดงตัวที่สนามบิน (no show) เจ้าหน้าที่จึงรับผู้โดยสารที่มารออยู่ที่สนามบิน (stand by) เดินทางไปแทน (go show) ทำให้รายชื่อผู้เดินทางไม่ตรงกับรายชื่อที่ปรากฏในการสำรองที่นั่ง

การให้รายชื่อที่ยังไม่แน่ใจว่าถูกต้องหรือไม่เผยแพร่ออกไปอย่างเป็นทางการ ถ้าเกิดผิดพลาดแล้วจะเกิดความเสียหายรุนแรงกว่ามาก เพราะผู้รับสารจะหมดความเชื่อถือกับบริษัททันที จึงจำเป็นต้องรอรายชื่อที่ส่งมาจากต้นทาง (เมื่อปี 2523 การสื่อสารมิได้สะดวกรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน)

แผนต่อไปก็คือ เปิดประชุมสื่อมวลชนในเวลา 09.00 น. ณ ที่ทำการของบริษัทเดินอากาศไทย หลานหลวง ซึ่งนับว่าเป็นการแถลงข่าวครั้งที่ 2

ก่อนจะถึงเวลานั้นมีการเตรียมการด้านข้อมูลอย่างเร่งด่วนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อแถลงข่าวให้สื่อมวลชนทุกแขนงได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเหมือนกันหมด

นอกจากนั้น บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ยังได้คำนึงถึงเนื้อหาของข้อมูลที่เผยแพร่ออกไป จึงได้วางบุคคลที่แน่นอนที่พร้อมจะให้สื่อมวลชนได้เข้ามาสอบถามได้ทุกเวลา ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบิน ฝ่ายซ่อม เป็นต้น

พร้อมกันนั้นในเช้าวันเดียวกัน บริษัทเดินอากาศไทยได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำที่นิคมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติตั้งแต่เช้าตรู่ ซึ่งเป็นเวลาหลังเกิดเหตุเพียง 15 ชั่วโมง โดยให้บริการตั้งแต่การเคลื่อนย้ายศพ ตลอดจนการประสานงานพิธีการต่าง ๆ

วันอังคารที่ 29 เมษายน 2523 ในช่วงเช้า สื่อมวลชนทุกแห่งได้รับการติดต่อจากทาง บคท. ว่าจะมีการให้รายละเอียดเพิ่มเติมจาก 2 วันที่ผ่านมา รวมทั้งรายชื่อผู้โดยสารด้วย นับเป็นการแถลงข่าวครั้งที่ 3

วันที่สามที่เกิดเหตุ กรรมการผู้จัดการ บคท. พร้อมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายช่าง และฝ่ายบิน เปิดแถลงข่าวตอนบ่ายที่สำนักงานใหญ่ บคท. ซึ่งนับเป็นครั้งที่ 4 ของการแถลงข่าว ตอนนั้นข้อมูลรายชื่อมีครบทั้งหมด ทั้งผู้เสียชีวิตและผู้บาดเจ็บ

ในการแถลงข่าวได้ชี้แจงว่า ในจำนวนผู้โดยสารทั้ง 53 คน นั้น เป็นเจ้าหน้าที่บริษัทฯ 4 คน เป็นผู้โดยสารจากสถานีการบินอุดรธานี 20 คน จากสถานีขอนแก่น 14 คน และจากสถานีนครพนม 15 คน

ส่วนรายละเอียดผู้ประสบเคราะห์กรรมนั้น มีผู้บาดเจ็บเล็กน้อย 2 คน ผู้บาดเจ็บสาหัสอยู่ที่โรงพยาบาลภูมิพล 8 คน ผู้เสียชีวิตมีญาติรับศพไปจากโรงพยาบาลตำรวจ 30 ราย ญาติรับศพไปนครพนมโดยตรง 3 ราย ญาติรับศพจากโรงพยาบาลภูมิพล 2 ราย และศพอยู่ที่วัดพระศรีมหาธาตุ 8 ราย

สำหรับข้อสันนิษฐานที่สื่อมวลชนสรุปว่า เครื่องบินบรรทุกน้ำหนักเกินนั้น กรรมการผู้จัดการได้ให้ข้อเท็จจริงว่า เครื่องบินที่ตกเป็นเครื่องบินแบบแอฟไรร์ 748 ทะเบียน เฮชเอส-ทีเฮชบี (HS-THB) ซึ่งสามารถบรรทุกน้ำหนักสูงสุดที่สามารถวิ่งขึ้นได้ 20,182 กิโลกรัม วิ่งขึ้นจากสถานีการบินขอนแก่นด้วยน้ำหนัก 18,520 กิโลกรัม (รวมน้ำหนักน้ำมันตอนวิ่งขึ้นแล้ว) น้ำมันที่มีอยู่ในเครื่องบินตอนวิ่งขึ้นจากสถานีการบินขอนแก่น 2,020 กิโลกรัม อัตราความสิ้นเปลืองของน้ำมันเชื้อเพลิง

780 กิโลกรัมต่อชั่วโมง และขณะประสบอุบัติเหตุยังเหลือน้ำมันที่จะทำการบินอยู่ได้อีกประมาณ 2 ชั่วโมง

สรุปแล้ว สาเหตุที่เครื่องบินตกไม่ใช่เพราะบรรทุกน้ำหนักเกินอย่างแน่นอน และน่าจะเป็นเพราะพายุที่พัดกระหน่ำ ทำให้เกิดความผันผวนของอากาศในบริเวณที่เครื่องบินจะต้องบินผ่านเมื่อทำการร่อนลง

แผนปฏิบัติการที่ดำเนินไปพร้อม ๆ กันก็คือ จัดหมายลงนามโดยกรรมการผู้จัดการ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ส่งไปถึงผู้บาดเจ็บและครอบครัวผู้เสียชีวิตทุกราย พร้อมกับคำไว้อาลัยและเสียใจ รวมทั้งได้ส่งดอกไม้ไปเยี่ยมคนป่วยและจัดพวงหรีดวางหน้าศพ จากวันพุธที่ 30 เมษายน 2523 สื่อมวลชนก็ได้ตระเวนสัมภาษณ์ผู้รอดชีวิตเพื่อนำข่าวมาเสนอในประเด็นต่าง ๆ ต่อไป

วันอาทิตย์ที่ 4 พฤษภาคม 2523 เวลา 16.30 น. บคท. ได้ขอพระราชทานเพลิงศพให้ลูกเรือทั้ง 4 คน ที่เมรุวัดเทพศิรินทราวาส

จากการลำดับเหตุการณ์ตามขั้นตอนที่เกิดขึ้น สามารถสรุปการนำเสนอด้วยแผนภูมิ PERT ตามแผนภูมิที่ 1 ได้ดังต่อไปนี้

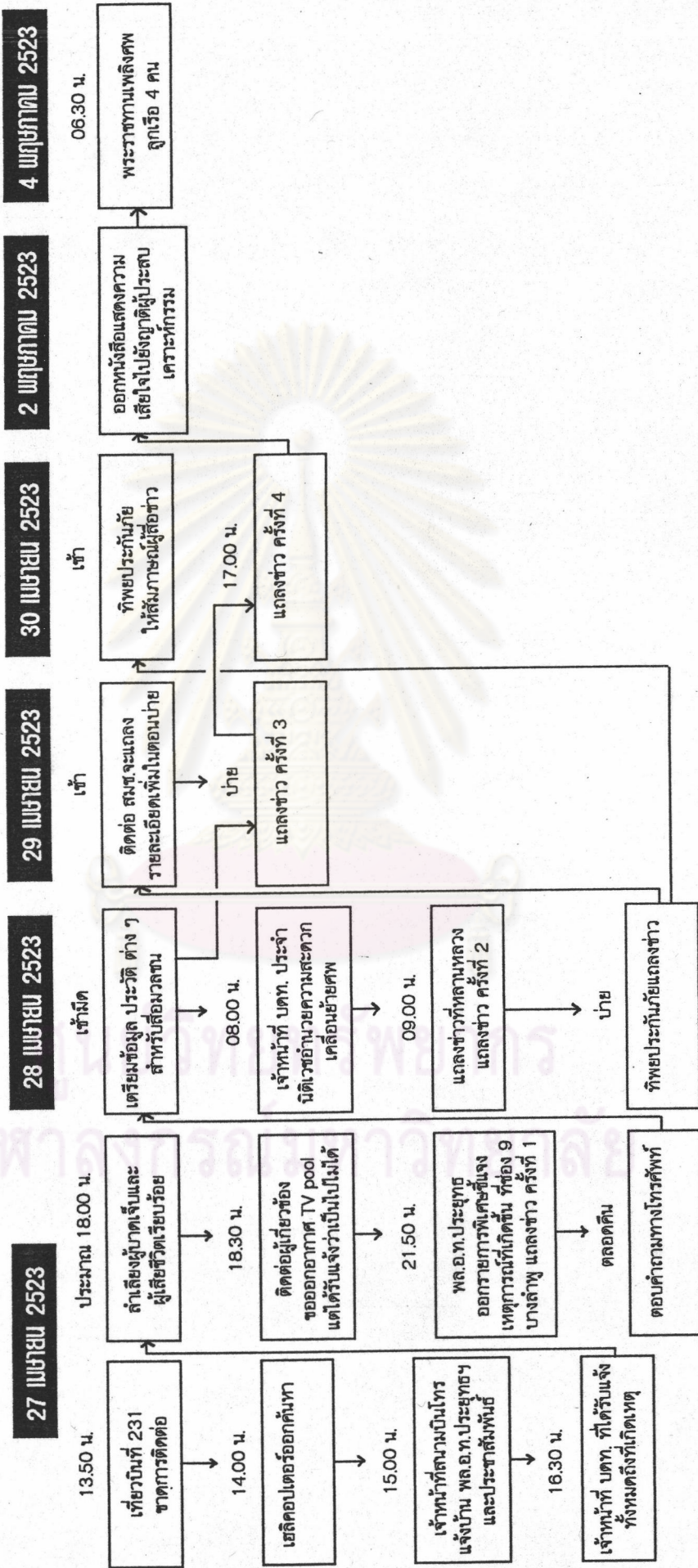
ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 1

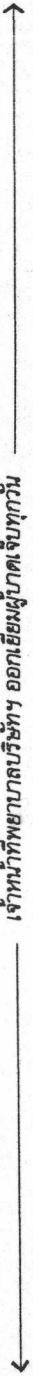
PERT CHART

กรณีเรื่องบินแอร์ 748 ประสบอุบัติเหตุที่ รังสิต จังหวัดปทุมธานี

วันอาทิตย์ 27 เมษายน 2523



เจ้าหน้าที่พยาบาลบริษัทฯ ออกเยี่ยมผู้บาดเจ็บทุกวัน



2) วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจหน้าที่

จากลำดับเหตุการณ์ตามระยะเวลาที่เกิดขึ้นที่กล่าวไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติมากมาย ซึ่งแต่ละกิจกรรมจะประกอบไปด้วยภารกิจหน้าที่หลักโดยตรงและภารกิจหน้าที่รองที่จำเป็น

ตารางที่ 1

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ยังที่เกิดเหตุทันที	ต้องสำรวจตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง	ร่วมรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างจริงจังและจริงใจ
ผู้บริหารระดับสูงแถลงข้อเท็จจริงผ่านช่อง 9 อสมท ด้วยการแต่งกายไว้ทุกข์ ถือเป็นแถลงข่าวครั้งที่ 1	ชี้แจงรายละเอียดเบื้องต้น พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกเสียใจ	สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างความประทับใจและภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร
การตั้งศูนย์อำนวยการชั่วคราว เฉพาะคืนเกิดเหตุที่บ้านหัวหน้าหมวด ประชาสัมพันธ์	เป็นศูนย์กลางตอบข้อซักถาม และรับแจ้งข่าวสาร รวมทั้งเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในคืนนั้น	ช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวล และความตื่นตระหนก และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
การตั้งศูนย์ประสานงานที่นิติเวช	เพื่ออำนวยความสะดวกให้ญาติผู้ประสบเคราะห์กรรม ซึ่งถือว่าเป็นผู้สูญเสีย	ให้ทราบถึงการเอาใจใส่ของบริษัทฯ และเป็นศูนย์ดูแลผู้สื่อข่าว

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
- แกลงข่าวครั้งที่ 2	<p>แกลงข้อมูลรายละเอียด (Information) ถึงความรับผิดชอบที่บริษัทฯ มีต่อความสูญเสียครั้งนี้ว่าผู้เสียหายจะได้รับความช่วยเหลืออะไรจากบริษัทฯ ซึ่งเป็นการแสดงให้ประชาชนเห็นว่าบริษัทฯ รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p>	<p>ให้ประชาชนทราบว่าบริษัทฯ มีได้ทอด้ทัง หรือละเลยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น</p>
- การแกลงข่าวครั้งที่ 3	<p>การแกลงข่าวครั้งนี้ถือว่าการให้ข้อมูล (Information) เพิ่มเติมจากครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2</p> <p>- แกลงความคืบหน้าการตั้งกรรมการสอบสวน</p> <p>- การชดใช้สินไหมทดแทนแก่ผู้สูญเสียและชี้แจงแก่ผู้เสียหายที่ยังไม่กระจ่างชัด</p>	<p>ลดความโกรธ ความไม่พึงพอใจและสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ</p>
- การแกลงข่าวครั้งที่ 4	<p>การแกลงข่าวครั้งสุดท้ายนี้ จะเป็นข้อมูล (Information) เพิ่มเติมถึงหลักเกณฑ์ในเรื่องจำนวนผู้โดยสารที่ได้รับมา และมีการโน้มน้าวใจ (Persuasion) โดยแจ้งว่าบริษัทฯ จะเปลี่ยนแบบเครื่องบินใหม่</p> <p>- ชี้แจงจำนวนที่แท้จริงขั้นสุดท้าย</p>	<p>สร้างขวัญแก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นที่หน่วยงานได้สูญเสียไป</p>

กิจกรรม	ภารกิจหน้าที่หลัก	ภารกิจหน้าที่รอง
	<ul style="list-style-type: none"> - ยืนยันว่าจำนวนผู้โดยสารไม่เกินกว่าที่กำหนด ที่ระบุไว้ในระเบียบปฏิบัติ - ยืนยันที่จะซื้อเครื่องบินใหม่ 	
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารระดับสูงออกหนังสือแสดงความเสียใจให้ญาติผู้เสียหาย 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความรู้สึกเสียใจอย่างสุดซึ้งโดยตรงต่อผู้เสียหายอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร 	<ul style="list-style-type: none"> แสดงความรู้สึกห่วงใย บรรเทาความรู้สึกไม่พึงพอใจ เป็นการร่วมแสดงความเห็นอกเห็นใจสำหรับผู้สูญเสีย
<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลบริษัท เยี่ยมผู้บาดเจ็บ 	<ul style="list-style-type: none"> - เยี่ยมอาการติดตามข้อมูลและตอบข้อซักถามแก่ผู้เสียหาย 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นตัวเชื่อมระหว่างบริษัทและผู้เสียหายทั้งด้านความรู้สึกและข้อมูล รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ดูแลเอาใจใส่ห่วงใยอย่างสม่ำเสมอ
<ul style="list-style-type: none"> - การขอพระราชทานเพลิงศพลูกเรือ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ดำเนินการให้ลูกเรือทุกคนอย่างสมเกียรติ แสดงว่าพนักงานมีคุณค่าแก่บริษัทฯ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานในหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างขวัญกำลังใจและความรู้สึกที่ดีให้กับญาติ

3) ประเมินผลที่ได้จากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไป

การไปดูสถานที่เกิดเหตุของผู้บริหาร ทำให้ยืนยันได้ว่าข่าวที่ผู้บริหารและประชาสัมพันธ์ได้แถลงออกมานั้น สามารถอ้างอิงถึงหลักฐานที่ผู้บริหารเข้าไปรับรู้

จริง ๆ ทำให้เชื่อได้ว่าข้อมูลที่แถลงถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และในเวลาต่อมาเมื่อ พลอากาศโทประยุทธ์ ประจบเหมาะ กรรมการผู้จัดการ บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ได้ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 อสมท. เป็นครั้งแรก ก็เพื่อมุ่งที่จะสร้างความเข้าใจ และให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้รับสาร และสร้างความเชื่อมั่นกับสื่อมวลชนว่าบริษัทเดินอากาศไทยมีความจริงใจที่จะให้ข้อมูลที่ผู้บริหารไปสัมภาษณ์จริง ๆ และการแต่งกายไว้ทุกข์ของกรรมการผู้จัดการก็เป็นการสื่อสารแบบอวัจนะ (Non-Verbal) ว่าผู้บริหารเสียใจอย่างสุดซึ้งต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นการแสดงความรู้สึกเศร้าโศกเสียใจร่วมกัน ส่วนการเลือกช่องทางการให้ข่าวสารทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 นั้น คือ การตัดสินใจเลือกสื่อมวลชนที่จะส่งข่าวไปยังประชาชนรวมถึงสื่อมวลชนอื่น ๆ ที่เหมาะสมและรวดเร็ว การเลือกสื่อมวลชนประเภทนี้ เนื่องจากมีคุณสมบัติที่ให้ทั้งภาพและเสียง ทำให้ผู้ชมสามารถสัมผัสกับความรู้สึกของผู้บริหารได้ใกล้ชิดมากกว่าหนังสือพิมพ์และวิทยุ ซึ่งผลของการออกข่าวโดยใช้สื่อทางสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 เพียงจุดเดียวครั้งนี้ ทำให้วันรุ่งขึ้นหนังสือพิมพ์ทุกฉบับและสถานีวิทยุต่าง ๆ ถ่ายทอดคำแถลงข่าวของกรรมการผู้จัดการทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเป็นเสมือนการตอกย้ำข้อมูลทั้งสำหรับผู้รับฟังแล้วและยังไม่ได้ติดตามการแถลงข่าวในคืนนั้น นอกจากนี้ การตั้งศูนย์ตอบข้อซักถามชั่วคราวที่บ้านหัวหน้าหมวดประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลมีช่องทางที่จะสอบถามได้ ถือว่าเป็นการผ่อนคลายความต้องการข่าวสารทางหนึ่ง

รุ่งเช้าได้มีการแถลงข่าว ครั้งที่ 2 อย่างต่อเนื่องทันที ทำให้สื่อมวลชนไม่ต้องเสียเวลาติดตามค้นหาข่าว และข่าวดังกล่าวทำให้ญาติผู้ประสบเคราะห์กรรมทราบถึงความรับผิดชอบของบริษัทฯ และวงเงินที่ชดใช้ สำหรับการแถลงข่าว ครั้งที่ 3 ทำให้ประชาชนทราบว่า บริษัทเดินอากาศไทยไม่มีส่วนในการสอบสวน แต่เป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการสอบสวน ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าผู้สอบสวนเป็นบุคคลที่เป็นกลางจริง ๆ และเมื่อแถลงข่าวครั้งที่ 4 ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่รับทราบว่า บริษัทฯ ตัดสินใจเปลี่ยนแบบเครื่องบิน เนื่องจากบริษัทฯ คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นหลัก เป็นการสร้างภาพพจน์ใหม่ให้เกิดขึ้น สำหรับเหตุการณ์ที่รังสีนี้ กิจกรรมและการแถลงข่าวมักจะแยกออกจากกัน โดยจะไม่มีผลที่ต่อเนื่องเกี่ยวโยงที่กิจกรรมจะโยงมาสู่การออกข่าวมากเท่าใด ยกเว้นกิจกรรมการพระราชทานเพลิงศพที่นำไปสู่การออกข่าว

สรุป

จากการประมวลกิจกรรมในเวลา 8 วันที่เกิดขึ้น บริษัทเดินอากาศไทย แกลงข่าว 4 ครั้ง มีกิจกรรมการพระราชทานเพลิงศพลูกเรือที่มีผู้สื่อข่าวไปทำข่าวที่ วัดเทพศิรินทราวาส เหตุการณ์ที่รังสีนี้เป็นเหตุการณ์เดียวที่การแกลงข่าวครั้งแรก ไม่ได้แกลงที่สำนักงานใหญ่ เนื่องจากจากวันที่เกิดเหตุเป็นวันอาทิตย์จึงไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ รวมทั้งไม่มีผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รับโทรศัพท์ (operator) เนื่องจากเป็นระบบผ่านศูนย์กลาง

ข่าวสารที่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ได้ส่งออกไปในเหตุการณ์นี้ เป็นการบรรเทาความต้องการข่าวสารของผู้โดยสารในขณะที่เกิดเหตุ และเป็นการ ช่างชิงการแพร่กระจายข่าวสารก่อนที่สื่อมวลชนจะได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจาก แหล่งอื่น ในขณะที่เดียวกันเมื่อ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ไม่สามารถจะติดต่อสื่อ มวลชนทั้งหมดให้มาพร้อมกันเพื่อแกลงข่าวได้ ก็จำเป็นต้องอย่างยั้งที่ต้องกระทำผ่านสื่อ ใดสื่อหนึ่ง ซึ่งสื่อมวลชนดังกล่าวจะต้องมีผลกระทบมากที่สุดทั้งภาพและเสียง เพื่อให้ การส่งข่าวสารสามารถครอบคลุมได้ทั้งสื่อมวลชนด้วยกัน และเข้าถึงประชาชนใน ทัณฑ์ด้วย ซึ่งการเลือกออกอากาศทางช่อง 9 อสมท. หลังรายการชีวิตและสุขภาพ ก็เนื่องจากในช่วงที่เกิดเหตุการณ์นี้ รายการโทรทัศน์วันอาทิตย์ภาคค่ำ ผู้ชมสนใจ รายการ "ชีวิตและสุขภาพ" มากที่สุด ดังนั้น การแจ้งล่วงหน้าระหว่างรายการว่า "อีกสักครู่จะมีการแกลงข่าวเรื่องเครื่องบินประสูติเหตุที่รังสิต" จึงทำให้มีผู้สน ใจรอรับฟังการแกลงข่าวเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการประกาศในการแกลงข่าวถึงสถานที่ ติดต่อในคืนนั้น โดยใช้บ้านประชาสัมพันธ์ ก็เพื่อบรรเทาความอยากรู้ข้อมูลในคืนนั้น ลงนั่นเอง และจากการแกลงข่าวรวม 4 ครั้ง จะสรุปได้ว่า การใช้สื่อมวลชนใน เหตุการณ์นี้ ข้อมูลที่เผยแพร่ออกไปจะเน้นที่ข้อเท็จจริงและคำยืนยันให้คลายข้อสงสัย รวมทั้งเพื่อตอบคำถามที่ว่ามีการบรรทุกน้ำหนักเกินหรือผู้โดยสารเกินหรือไม่ โดย- เฉพาะอย่างยิ่ง ได้เน้นภาพพจน์ที่ความปลอดภัยในการให้บริการทางเครื่องบิน กระจ่างขึ้น ซึ่งการให้ข่าวสารผ่านสื่อมวลชนนี้ มุ่งผลต่อผู้เสียหาย ประชาชนทั่วไป ผู้โดยสาร และสื่อมวลชน

จากข้อมูลที่แถลงข่าว 3 ครั้งแรก จะเห็นว่าจำนวนผู้โดยสารที่คาดเคลื่อน แต่เมื่อข้อมูลยังไม่กระจ่าง จึงรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนแล้วจึงแถลงข้อเท็จจริงในการแถลงข่าว ครั้งที่ 4

หากจะสรุปกิจกรรมทางด้านสื่อมวลชนที่บริษัทเดินอากาศไทยได้ดำเนินการไปทั้งหมด ประกอบด้วย

1) บริษัทเดินอากาศไทยแถลงข่าวโดยไม่มีข่าวแจกประกอบ 3 ครั้ง ทั้ง 3 ครั้งเป็นการให้รายละเอียด จำนวนผู้โดยสาร การยืนยันน้ำหนักบรรทุก ตลอดจนความรับผิดชอบของบริษัทฯ

2) แถลงข่าว โดยมีข่าวแจก 1 ครั้ง

3) บริษัททักท้วงประกันภัยได้แถลงข่าว 1 ครั้ง และให้สัมภาษณ์ 1 ครั้ง

4) ตอบคำถามทางโทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ โดยคืนแรกดำเนินการที่บ้านหัวหน้าหมวดประชาสัมพันธ์ และวันต่อมาจึงได้มาดำเนินการที่ สำนักงานใหญ่ หลานหลวง

จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นว่าปัจจัยที่เข้ามามีส่วนกับการแก้ปัญหาในภาวะวิกฤตินั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1 เวลา

2 บุคคล

3 กิจกรรมที่ต้องกระทำ

4 กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

1 เวลา

จากแผนภูมิ PERT ในแผนภูมิที่ 1 ที่นำเสนอไป จะเห็นได้ว่าเครื่องบินขาดการติดต่อเมื่อเวลา 13.50 น. เจ้าหน้าที่บริษัท เดินอากาศไทย จากัด ได้รับแจ้งเมื่อ 15.00 น. เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ออกไปยังที่เกิดเหตุทันที เนื่องจากเหตุการณ์ครั้งนี้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก กรรมการผู้จัดการและประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องหา

ข้อมูลจากที่เกิดเหตุจริงทันที และอยู่ถึงเหตุการณ์จนกว่าการลำเลียงศพและผู้รอดชีวิตจะดำเนินการเรียบร้อย จากนั้นได้มีการหารือเพื่อหาช่องทางการแจ้งข่าวอย่างรวดเร็วและทั่วถึงที่สุด เมื่อพิจารณาโดยรอบคอบแล้วจึงได้ติดต่อสื่อมวลชนคือ สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อสมท. เพื่อแถลงข่าวต่อไป จากนั้นได้เดินทางจากสถานที่เกิดเหตุไปยังสถานีโทรทัศน์ ช่อง 9 อสมท. ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควร จึงเป็นผลให้การแถลงข่าวครั้งแรกดำเนินการได้เมื่อเวลา 21.50 น. หรือใช้เวลา 8 ชั่วโมง หลังเวลาเกิดเหตุ และตลอดคืนนั้นได้จัดให้มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์ โดยที่บ้านพักของหัวหน้าหมวดประชาสัมพันธ์ และเพื่อความต่อเนื่องของข่าวสาร รุ่งเช้าซึ่งนับเป็นวันที่สองจากวันที่เกิดเหตุ ได้แถลงข่าวครั้งที่ 2 เวลา 09.00 น. ซึ่งห่างจากการแถลงข่าวครั้งแรก 11 ชั่วโมง และช่วงบ่ายของวันที่สองนี้บริษัทวิทยุ-ประกันภัยก็แถลงข่าวเช่นกัน ต่อมาวันที่สามช่วงบ่าย และวันที่สี่ช่วงเย็นได้ออกแถลงข่าวครั้งที่ 3 และ 4 ตามลำดับ สำหรับเหตุการณ์ที่รังสิตนี้แถลงข่าวผ่านสื่อมวลชนทั้งสิ้น 4 ครั้ง ส่วนเหตุการณ์ตั้งแต่เกิดเหตุถึงวันพระราชทานเพลิงศพ ใช้เวลาทั้งสิ้น 8 วัน

2 บุคคล

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติข้อความที่แถลงข่าวมีความสำคัญมากที่สุด จะต้องเตรียมข้อมูลที่ถูกต้อง และหาบุคคลที่เหมาะสม หน้าที่การเตรียมข้อมูลเพื่อการออกข่าว คือ หน่วยประชาสัมพันธ์ร่วมกับ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายช่าง ฝ่ายบิน ส่วนการกำหนดตัวผู้แถลงข่าวทั้ง 4 ครั้งนั้น เห็นพ้องกันว่าต้องเป็น พลอากาศโท ประยุทธ์ ประจวบเหมาะ กรรมการผู้จัดการ สาเหตุที่ต้องให้ผู้บริหารสูงสุดทำการแถลงด้วยตนเองทุกครั้ง ก็เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับสาร และในการแถลงทุกครั้งจะมี หัวหน้าฝ่ายบิน หัวหน้าฝ่ายช่าง และหัวหน้าฝ่ายโดยสาร ร่วมให้ข้อมูลอยู่ด้วยเพื่อชี้แจงในแง่เทคนิค ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บุคคลที่เข้ามามีส่วนอีกคือ บุคคลที่ประจำศูนย์ตอบข้อซักถาม ศูนย์ประสานงานที่นิติเวช และเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติหน้าที่เยี่ยมผู้บาดเจ็บ



3 กิจกรรมที่ต้องกระทำ

เมื่อเกิดเหตุแล้วจะก่อให้เกิดความตื่นตระหนกอย่างรุนแรง โดยเฉพาะผู้สูญเสีย บริษัทเดินอากาศไทยได้พยายามหาวิธีการที่จะติดต่อสื่อสารถึงสื่อมวลชนทุกแขนงและประชาชน โดยการแถลงข่าวอย่างรวดเร็วที่สุดเพื่อลดความสับสนอลหม่าน จากนั้นบริษัทเดินอากาศไทยได้ผ่อนคลายความรู้สึกที่อยากจะสอบถามข้อมูล โดยตั้งศูนย์ตอบข้อซักถามชั่วคราวขึ้นที่บ้านหัวหน้าหมวดประจำพื้นที่เวทันทน์ที่ รุ่งเช้าบริษัทเดินอากาศไทยได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปตั้งศูนย์ประสานงานประจำพื้นที่เวทันทน์ที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ญาติผู้เสียชีวิตรวมทั้งผู้สื่อข่าวที่ไปหาข่าว พร้อมกันนั้นได้ส่งพยาบาลบริษัทฯ พร้อมเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมผู้บาดเจ็บ และสำหรับลูกเรือทุกคนบริษัทฯ ได้เป็นธุระในการขอพระราชทานเพลิงศพให้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับด้านประกันภัย บริษัทเดินอากาศไทยได้จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างญาติผู้เสียหายกับบริษัทประกันภัย จนกระทั่งการชดเชยค่าเงินไปด้วยความเรียบร้อย

4 กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกิจกรรม

กิจกรรมที่ดำเนินการได้แก่ การอำนวยความสะดวก และประสานงานกับญาติผู้เสียหาย ย่อมมุ่งผลต่อผู้เสียหายโดยตรง ส่วนการแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชนทั้ง 4 ครั้งนั้น จะเน้นที่ประชาชนทั่วไปกับผู้ใช้บริการพร้อม ๆ กัน และย่อมส่งผลไปถึงญาติผู้เสียหายด้วย นอกจากนี้สื่อมวลชนยังได้รับข่าวจากบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย