

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการการสื่อสาร การดำเนินงานด้านการสื่อสารทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ในช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าว ของฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 29 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร 9 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 20 คน รวมถึงการศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า การปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองส่งผลกระทบต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการดำเนินงานภายในบริษัทฯ และที่ต้องเกี่ยวข้องกับภายนอก ผลกระทบต่อผู้โดยสาร พนักงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในวิกฤตการณ์ การสูญเสียรายได้จากการไม่สามารถทำการบินได้ตามปกติ และสูญเสียรายได้เพิ่ม ความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยว และการใช้บริการการบินไทย โดยฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อีกทั้งได้แบ่งพนักงานในสังกัดไปดูแล ช่วยเหลือผู้โดยสาร ในภาวะวิกฤตดังกล่าวด้วย

ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์แบ่งวิธีการจัดการการสื่อสารออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การจัดการการสื่อสารก่อน ระหว่าง และหลังภาวะวิกฤต โดยมีการนำแผนการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ชั่วคราวเมื่อองค์กรต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตมาใช้ และได้เพิ่มขีดความสามารถของศูนย์ให้สามารถทำระบบสำรองที่แจ้งแก่ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบได้ โดยขอรับพนักงานอาสาสมัครมาช่วยงาน

ในส่วนการดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานไปยังพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเทศ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในต่างประเทศ ณ จุดบินต่างๆ โดยผ่านช่องทาง การประกาศเสียงตามสาย ระบบ SMS TG NEWS ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ THAISphere การเปิดกระทู้และตอบกระทู้ในเว็บบอร์ด

ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านสื่อสารภายนอกองค์กร ได้แบ่งออกเป็นการสื่อสารในประเทศ และการสื่อสารต่างประเทศ ด้วยเนื้อหาในทิศทางเดียวกัน เน้นการใช้สื่อโทรทัศน์ และวิทยุเป็นหลัก รูปแบบการนำเสนอข่าวผ่านสื่อมวลชนในประเทศ แบ่งเป็น การจัดแถลงข่าว

การเผยแพร่ข้อความในลักษณะตัววิ่งผ่านสื่อโทรทัศน์ การเผยแพร่เอกสารข่าว การให้ผู้ประกาศอ่านรายงานข่าวสั้น การสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ หรือโฟนอิน การสัมภาษณ์ออกรายการโทรทัศน์แบบมีผู้บริหรร่วมรายการ โดยผ่านช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างประเทศ ประกอบด้วย สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อเว็บไซต์และเว็บบอร์ด รูปแบบการนำเสนอข่าวผ่านสื่อมวลชนต่างประเทศ แบ่งเป็น การออกข้อความตัววิ่งทางสื่อโทรทัศน์ การเผยแพร่แบบข่าวยาว การให้ผู้ประกาศอ่านรายงานข่าวภาคภาษาอังกฤษสั้น การสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ หรือโฟนอิน

การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต หรือ ศูนย์ Crisis Operations Center (COC) ขึ้นชั่วคราวในภาวะวิกฤตช่วงปิดท่าอากาศยาน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ติดตาม รายงานความคืบหน้า และเป็นศูนย์กลางการสั่งการ อีกทั้งมีหน้าที่กระจายข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ให้ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ดำเนินการต่อไป