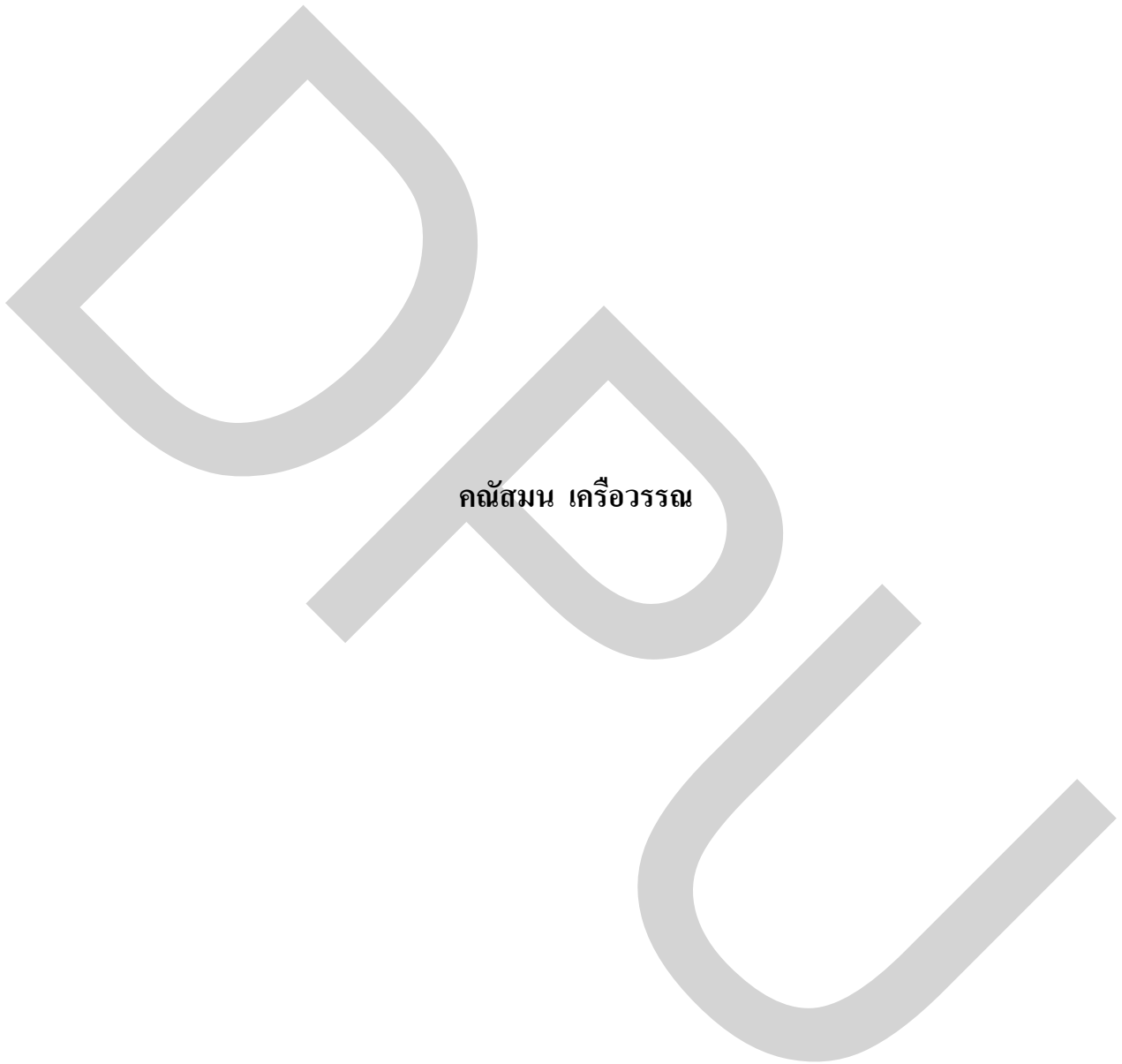


กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ในภาวะวิกฤต



คณิตสมน เครือวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2552

**Public Relations Strategy on Image Building of the Suvarnabhumi
Airport in Crisis**



KANASMON KREAUWAN

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Business Communication Arts
Department of Business Communication
Graduate School, Dhurakij pundit University**

2009

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นจากความกรุณาของคณาจารย์และบุคคลอีกหลายท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและให้กำลังใจข้าพเจ้ามาโดยตลอด

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัสวิน เนตรโพธิ์แก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นอย่างสูงที่กรุณาแนะนำ ช่วยเหลือ แสดงความรู้สึมห่วงใย เมตตากรุณา ซึ่งทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในพระคุณอาจารย์อย่างที่สุด ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์อรุณ งามดี ที่กรุณารับเป็นประธานคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเลิศ สุขคิดก ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ นอกจากนี้แล้วข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระจิก กรรมการวิทยานิพนธ์ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการ ให้คำแนะนำ ใฝ่ติดตามและให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดเวลา

ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ จากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ แก่ข้าพเจ้าอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณกลุ่มเพื่อนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มาช่วยทุ่มเทแรงกายแรงใจ ให้ความช่วยเหลือทำให้ข้าพเจ้าสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และที่สำคัญอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณคุณแม่สุนันทา เครือวรรณ ผู้ซึ่งคอยช่วยเหลือห่วงใยดูแลข้าพเจ้ามาโดยตลอด และพี่ชาย น้องชายที่คอยเป็นกำลังใจให้เสมอ

ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละของทุกๆ ท่านที่ให้แก่ข้าพเจ้าเป็นอย่างมาก ความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้ส่งผลดีต่อทุกๆ ท่านที่ได้เอื้อนามและไม่ได้ระบุนามมา ณ ที่นี้

คณิสมน เครือวรรณ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ฅ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ..... | ๗ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 ปัญหานำวิจัย..... | 9 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 9 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย..... | 9 |
| 1.5 นิยามศัพท์ในการวิจัย..... | 10 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 11 |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 12 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีประชาสัมพันธ์..... | 12 |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร..... | 15 |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์และการสร้างภาพลักษณ์..... | 20 |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต..... | 25 |
| 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารและการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต..... | 26 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 47 |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย..... | 50 |
| 3.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย..... | 50 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 52 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 53 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |
| 3.5 การนำเสนอข้อมูล..... | 55 |

สารบัญ (ต่อ)

| | |
|---|----|
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 57 |
| ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต..... | 57 |
| ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 67 |
| ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 70 |
| 5. สรุปผลการวิจัย อภิปราย ข้อเสนอแนะ..... | 72 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 72 |
| ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต..... | 72 |
| ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 77 |
| ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 77 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 78 |
| ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต..... | 78 |
| ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 81 |
| ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะ ของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 82 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย..... | 83 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป..... | 83 |
| บรรณานุกรม..... | 84 |
| ภาคผนวก..... | 86 |
| ภาคผนวก ก. ผังโครงสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 87 |
| ภาคผนวก ข. แผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ฉุกเฉิน..... | 89 |

สารบัญ (ต่อ)

| | |
|---|-----|
| ภาคผนวก ค. ตัวอย่างข่าวเผยแพร่ประชาสัมพันธ์..... | 94 |
| ภาคผนวก ง. ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์..... | 150 |
| ภาคผนวก จ. ลำดับเหตุการณ์กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อ ประชาธิปไตยมาชุมนุมที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 175 |
| ภาคผนวก ฉ. เอกสารข้อกำหนดออกตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนด บริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548..... | 188 |
| ภาคผนวก ช. เอกสารคำสั่งหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง..... | 189 |
| ภาคผนวก ซ. ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 192 |
| ภาคผนวก ฅ. ประเด็นคำถามสำหรับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ..... | 193 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 194 |

| | |
|-------------------|--|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน-สุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต |
| ชื่อผู้เขียน | คณัสมน เกรื่อวรรณ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว |
| สาขาวิชา | นิเทศศาสตร์ธุรกิจ |
| ปีการศึกษา | 2552 |

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตที่มีต่อทัศนคติของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยยกประเด็นปัญหาที่จะทำการศึกษากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้หลักวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้บริหารระดับสูงที่มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และควบคุมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 5 คน (2) ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตามกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะสามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน และ (3) กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ตัวแทนสายการบิน และสื่อมวลชน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติที่หลากหลายที่มีต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 5 คน โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

วิธีการเก็บข้อมูลใช้วิธีแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการสอบถามจากบุคคลากรดังกล่าวที่เกี่ยวข้อง และจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Source) เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และอธิบาย แล้วนำมาเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description)

ผลการศึกษาในส่วนของภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวนั้น เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศชาติและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความไม่มีประสิทธิภาพของการใช้แผนการฉุกเฉิน (Aerodrome Emergency Plan) เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น

ในส่วนของกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า มีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นขั้นตอน แต่ยังไม่มีความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ไม่ทันเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาในข้างต้นพบว่า ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่พบในการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นที่ปรากฏแก่สายตาประชาชน และเป็นที่ยอมรับต่อผู้มาใช้บริการ อันจะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในระดับโลกต่อไป

| | |
|----------------|---|
| Thesis Title | Public Relations Strategy on Image Building of the Suvarnabhumi Airport in Crisis |
| Author | Miss Kanasmon Kreaowan |
| Thesis Advisor | Assistant Prof. Asawin Nedpogaeo (Ph.D.) |
| Department | Business Communication |
| Academic Year | 2009 |

ABSTRACT

The primary purpose of the qualitative research was aimed to examine the effect of the Suvarnabhumi Airport's image resulted from the blockade event on concerned personnel at Suvarnabhumi Airport, and to investigate the problems and difficulties in relation to public relations activity, and to explore the appropriate public relations strategy to build the image of the airport following the time of crisis. In this study, the proposition raised was the People's Alliance for Democracy (PAD) in blockades of the airport, resulting in the aerodrome service suspension at Suvarnabhumi Airport.

The sample group was classified into three groups; (1) five top executives whose role have involved designing the public relations strategy and regulated the public relation activities at the Suvarnabhumi Airport, (2) ten public relations personnel and staffs whose functions and duty were subjected to the top executives and were close to acknowledge the problems and difficulties for public relations activity in time of crisis, and lastly (3) airport-related persons which included five airport agents and mass media. This would be expected to allow us understand the diverse opinion and comments on the Suvarnabhumi Airport's image. The in-dept interview was instrumental to gather data.

For data collection, the respondents were asked to express their opinion and comments through the in-dept interview instrument. In addition, other informative source such as related literatures and document were analyzed and delineated through descriptive analysis method.

The results have shown that the event of airport blockades by the People's Alliance for Democracy (PAD) that led to the aerodrome service suspension had extremely negative impact on the country and Suvarnabhumi Airport's image as it reflected the ineffectiveness of security guard system and the failure of the implementation of the aerodrome emergency plan.

Regarding to public relations strategy in time of crisis when Suvarnabhumi Airport was sealed up by the People's Alliance for Democracy (PAD), the public relations activity was carried out stepwise, but remained inadequate efficacy. As it was an unexpected event; the responsible personnel failed to cope with the situation timely.

In short, it's suggested that the airport's image would be likely beneficial in designing the appropriate public relation strategy, and the data obtained could be used as useful guidelines for further improvement on public relations strategy and airport's image building. This results in positive consequences; beneficial image and recognition by passengers, and moving the country toward progress and advancement internationally.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจและความต้องการเดินทางสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้หลายประเทศกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับการแข่งขันการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสาร อากาศยาน และสินค้า โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานท่าอากาศยานที่ทันสมัย พัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทางและการขนส่ง ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีความประทับใจ และเชื่อมั่นในบริการที่มีคุณภาพในระดับสากล ตลอดจนมีความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ดังนั้นการแข่งขันของท่าอากาศยานทั่วโลกในปัจจุบันจึงมีมากขึ้น จะเห็นได้ว่าหลาย ๆ ประเทศอยู่ในระหว่างเร่งสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ขึ้น ให้มีความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายที่จะรักษาหรือมุ่งไปสู่ความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ด้วยการดึงดูดสายการบินให้มาใช้บริการมากขึ้น มีผู้โดยสารมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นต้องสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้น เพื่อความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมินับเป็นโครงการก่อสร้างที่ยาวนานที่สุดของประเทศ โดยใช้ระยะเวลาถึง 46 ปี ถึงจะแล้วเสร็จสมบูรณ์และสามารถเปิดให้บริการได้ โครงการนี้มีการริเริ่มตั้งแต่ปี 2503 โดยรัฐบาลในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้มีแนวคิดที่จะสร้างสนามบินแห่งใหม่ และได้มีการว่าจ้าง บริษัท ลิชฟีลด์ (Litchfield Whiting Boune and Associate) ให้ทำการศึกษาและวางผังเมืองสำหรับกรุงเทพฯ ในปี 2533 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้ระบุถึงท่าอากาศยานไว้ว่า “กรุงเทพฯ ควรจะมีสนามบินพาณิชย์ใหม่อีกแห่งหนึ่ง เพื่อแยกเครื่องบินพลเรือนออกจากเครื่องบินทหาร และเพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของเมืองด้วย” หลังจากนั้น โครงการนี้ได้มีการศึกษาและทบทวนการก่อสร้างโครงการหลายครั้ง จนกระทั่งในปี 2534 กระทรวงคมนาคมได้เสนอให้มีการก่อสร้างโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 บริเวณพื้นที่ตำบลบางโจลง ตำบลราชาเทวะ และตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยให้มีกระทรวงคมนาคมเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ และมี การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ปัจจุบัน) เป็นผู้ลงทุนในโครงการ ซึ่งต่อมาในปี 2534 ทอท. ได้มีการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา Louis Berger International, INC. ให้ทำการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทระบบท่าอากาศยานในประเทศไทย (Airport System Master Plan Study in Thailand : ASMPS) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสนามบินขนาดใหญ่ของประเทศในระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาระบุว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) จะสามารถขยายตัวเพื่อรองรับการจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถึงปี 2543 เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องขนาดพื้นที่ และได้มีการประมาณการปริมาณผู้โดยสาร (ไม่รวมผู้โดยสารผ่าน) ว่า จะเพิ่มขึ้นจาก 14.33 ล้านคน เป็น 35.02 ล้านคน และ 55.95 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2543 และ พ.ศ. 2553 ตามลำดับ ในขณะที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเมื่อพัฒนาเต็มศักยภาพแล้วสามารถรองรับได้เพียง 36.5 ล้านคนต่อปีเท่านั้น และหากไม่มีท่าอากาศยานแห่งใหม่ จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรม ดังนั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่ที่มีความทันสมัยสมบูรณ์แบบสำหรับใช้ในการพาณิชย์โดยเฉพาะ เพื่อรองรับการขยายตัวของการขนส่งทางอากาศในอนาคต

ภายหลังจากที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้มีการเริ่มโครงการในปี พ.ศ. 2534 จึงได้มีการประกาศใช้ “ระเบียบสำนักคณะรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 พ.ศ. 2535” ซึ่งให้มีคณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 เป็นผู้กำกับดูแลการพัฒนา กำหนดแผนงานหรือโครงการและวงเงินค่าใช้จ่ายของโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ” และได้มีการจดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.) เพื่อทำหน้าที่บริหาร โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2539 โดยมี ทอท. และกระทรวงการคลัง เป็นผู้ถือหุ้น โดยใช้เงินลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชนรวมกันทั้งสิ้นกว่า 120,000 ล้านบาท ตั้งอยู่บนพื้นที่ 20,000 ไร่ ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ถูกโอนการบริหารจาก บทม. ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทแม่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อเดือนธันวาคม 2547 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าบริหารงานสนามบินเมื่อเปิดให้บริการต่อไป

แม้ว่าโครงการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่นี้จะเผชิญปัญหาอุปสรรคด้านต่างๆ และมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการก่อสร้างหลายครั้ง จนมาถึงรัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร จึงได้มีการกำหนดให้การก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็น “วาระแห่งชาติ” และได้มีการเร่งรัด

การก่อสร้างโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยมีกำหนดแล้วเสร็จในปี 2547 แต่อย่างไรก็ตามการก่อสร้างโครงการยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน และมีการเลื่อนกำหนดเปิดให้บริการออกไปอีกหลายครั้ง จนท้ายที่สุดได้มีการกำหนดเปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์ในวันที่ 28 กันยายน 2549

เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 ได้มีการยึดอำนาจการปกครองโดยคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (คปค.) ซึ่งมี พลเอกสนธิ บุญยรัตกลิน เป็นหัวหน้าคณะ ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2549 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว พ.ศ. 2549 ทำให้คณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (คปค.) จะแปรสภาพเป็นคณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) โดยหัวหน้า คปค. จะดำรงตำแหน่งประธาน คมช. ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ เป็นผู้รับสนองพระบรมราชโองการ แต่งตั้ง นายกรัฐมนตรี ประธานสภา และรองประธานสภาร่างรัฐธรรมนูญ สมาชิกสภาแห่งชาติ และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และทรงแต่งตั้ง พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงยืนยันตามนโยบายของรัฐบาลชุดเดิมที่ให้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในวันที่ 28 กันยายน 2549

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่อยู่ภายใต้การบริหารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ซึ่งเป็นองค์กรที่มีภารกิจและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ภารกิจด้านการบริการเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ ทอท. ยึดถือมาโดยตลอด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ทอท. ยังเป็นผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอีก 5 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่

แนวคิดการออกแบบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต้องการให้ท่าอากาศยานแห่งนี้เป็นท่าอากาศยานที่มีความเพียบพร้อมสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานนานาชาติระดับโลกได้ โดยจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับอย่างครบครัน มีการบริการที่เป็นเลิศ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยได้มาตรฐานสากล โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่ มีประสิทธิภาพสูงมาใช้งานในด้านต่าง ๆ โดยมีการนำระบบบริหารสารสนเทศท่าอากาศยาน (Airport Information Management System : AIMS) ระบบ 100 %

Inline Baggage Screening System ระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Information System : APPS) เป็นต้น

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 ซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่มีความทันสมัยและมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ถึงปีละ 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ 3 ล้านตันต่อปี และเมื่อขยายเต็มศักยภาพจะมีความสามารถในการรองรับผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว ทั้งนี้ถือเป็นท่าอากาศยานใหญ่อันดับ 1 ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ อีกทั้งยังเป็นท่าอากาศยานที่มีการก่อสร้างที่โดดเด่น ทั้งในด้านการออกแบบนวัตกรรมก่อสร้าง และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ตลอดจนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี

จากการที่โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นโครงการขนาดใหญ่ ดังนั้นตั้งแต่การเริ่มต้นลงมือก่อสร้างโครงการตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นมา โครงการนี้มักจะถูกจับตามองจากประชาชนและสื่อมวลชนทั่ว ๆ ไปว่า เป็นโครงการที่มีการทุจริตคอร์รัปชันมาโดยตลอด เริ่มตั้งแต่สื่อมวลชนได้เสนอข่าวกรณีความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาในโครงการปรับปรุงคุณภาพดินทางวิ่ง ทางขับ หรือกรณี การฮั้วถมทราย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเสนอข่าวโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแง่ลบ หลังจากนั้นก็มีข่าวทุจริตต่าง ๆ เผยแพร่ออกมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ไม่ว่าจะเป็นกรณีการประมูลโครงการก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสาร การประกวดราคาต่อร้อยสาย จนมาถึงโครงการล่าสุดที่เป็นที่สนใจต่อประชาชนเป็นอย่างมาก คือการทุจริตการจัดซื้อเครื่องเอ็กซ์เรย์ CTX9000 ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ของโครงการจะถูกเชื่อมโยงกับการทุจริตคอร์รัปชันโดยนักการเมืองที่มีอำนาจในคณะรัฐบาลมาโดยตลอด ถึงแม้ว่าในการสอบสวนจะยังไม่มีการสรุปผลการทุจริตออกมาอย่างชัดเจน แต่โครงการนี้ถูกมองว่าเป็นโครงการที่มีการทุจริตคอร์รัปชันอย่างมโหฬาร

ถึงแม้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะสามารถเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ แต่โครงการนี้ยังคงถูกจับตามองและถูกดึงเข้าไปเชื่อมโยงให้เห็นว่า ภายใต้การบริหารงานของรัฐบาลชุดพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร มีการทุจริตและบริหารงานอย่างไม่โปร่งใส โดยมองว่ารัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร มีการเร่งรัดงานก่อสร้าง ทำให้การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน การจัดซื้อจัดจ้างราคาแพงกว่าที่กำหนด จึงทำให้รัฐบาลชุดที่มี พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี (1 ตุลาคม 2549) ได้เข้ามาทำการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ ทอท. จากเดิมที่มี นายศรีสุข จันทรางศุ เป็นประธานกรรมการ ทอท. มาเป็น พลเอกสพรั่ง กัลยาณมิตร และมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงตามมาลำดับ นอกจากนั้น พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์

นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิสามัญศึกษาและติดตามการแก้ไขปัญหาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมี พลเรือเอกบรรณวิทย์ เก่งเรียน เป็นประธาน เข้ามาเร่งรัด ตรวจสอบ ปัญหาต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสื่อมวลชนได้ให้ความสนใจ มีการนำเสนอข่าวในแง่ลบเกี่ยวกับความไม่พร้อมในการเปิดให้บริการและปัญหาต่างๆ ของสนามบินอย่างกว้างขวาง อาทิ ปัญหาทางวิ่ง - ทางขับชำรุดเสียหาย ปัญหาเรื่องเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 ปัญหาเรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องรถเข็นกระเป๋า เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเสื่อมเสียอย่างมาก ไม่เพียงแต่จะส่งผลเสียหายถึงภาพลักษณ์ในทางลบของสนามบินเท่านั้นแต่ยังส่งผลถึงภาพลักษณ์ ของประเทศด้วย

จะเห็นว่าบริบททางด้านการเมือง การทุจริตประพดติมิชอบ มีความเกี่ยวข้องโยงกับ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ก่อนเปิดให้บริการ จนถึงเปิดให้บริการเรียบร้อยแล้ว ซึ่งปัญหาต่างๆ มีผลกระทบต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 ปัญหาเรื่องทางวิ่ง - ทางขับชำรุดเสียหาย และปัญหาเรื่องห้องน้ำที่ไม่เพียงพอ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เป็นผลพวงมาจากการทุจริตคอร์รัปชัน ของเหล่านักการเมืองที่หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันบริหารประเทศ อย่างประเด็นปัญหาเรื่อง

1) เครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 จะเห็นได้จากข่าวที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อมวลชน ตั้งแต่ก่อนที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเปิดให้บริการ ว่ามีการจัดซื้อเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 ที่ไม่โปร่งใส ต่อมาเมื่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ ในวันที่ 28 กันยายน 2548 แล้ว เรื่องนี้ก็ยังคงได้รับความสนใจจากประชาชนและสื่อมวลชนทุกแขนง ว่าเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 ดังกล่าวนั้นสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสมราคาหรือไม่ ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับเครื่องตรวจจับวัตถุระเบิด CTX9000 จึงนับว่าเป็นวิกฤตหนึ่งของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวาง

2) ประเด็นปัญหาเรื่องทางวิ่ง - ทางขับชำรุดเสียหาย เรื่องนี้เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สร้างความสงสัยให้กับสื่อมวลชนและประชาชนเป็นอย่างมาก ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชันทำให้การก่อสร้างไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพราะปัญหาเรื่องทางวิ่ง - ทางขับชำรุดเสียหายนั้น ได้มีการตรวจพบตั้งแต่เมื่อเดือนตุลาคม 2549 ขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เพียงแค่เดือนเดียว จึงเป็นประเด็นที่ถูกจับตามอง

3) และอีกประเด็นปัญหาหนึ่งคือ ปัญหาเรื่องห้องน้ำที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง ปัญหาเรื่องห้องน้ำที่ไม่เพียงพอในสนามบินสุวรรณภูมินั้นไม่เป็นไปอย่างที่เคยประชาสัมพันธ์ไว้ว่าเป็นท่า

อากาศยานที่มีความสวยงาม โดดเด่น มีความทันสมัย และเป็นท่าอากาศยานที่มีความเพียบพร้อม สมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนแบบการก่อสร้างทำให้ ห้องน้ำมีจำนวนลดลง

ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องตกอยู่ในสถานการณ์วิกฤต เรื่อยมาตั้งแต่เปิดให้บริการ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นลบในสายตาประชาชนคนทั่วไป

ในขณะที่เดียวกันสถานการณ์ทางการเมืองได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก อีกทั้งยัง ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ หลังจากที่มีการยึดอำนาจการปกครอง เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 โดยคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (คปค.) ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) ที่นำโดย พล.อ. สนธิ บุญยรัตกลิน ครบวาระ 1 ปี จึงได้มีการเลือกตั้งนายกรัฐมนตรีคนใหม่ พรรคพลังประชาชนได้เสียงข้างมาก ต่อมาเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2551 สภาผู้แทนราษฎรประชุมลงมติเลือกนายกรัฐมนตรีโดยที่ประชุม เห็นชอบให้นายสมัคร สุนทรเวช หัวหน้าพรรคพลังประชาชนเป็นนายกรัฐมนตรี และในวันที่ 29 มกราคม 2551 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้นายสมัคร สุนทรเวช เป็น นายกรัฐมนตรี คนที่ 25 โดยมีนายสันติ พร้อมพัฒน์ ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวง คมนาคม และ นายอนุรักษ์ จูริมาศ ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ซึ่งใน ขณะเดียวกันได้มีกลุ่มที่เรียกว่ากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยออกมากลืนไหวชุมนุม จับไล่รัฐบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อกดดันให้คณะรัฐบาลลาออก แต่รัฐบาลยังคงปฏิบัติหน้าที่ โดยให้ เหตุผลว่า เป็นรัฐบาลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน และมีความชอบธรรมในการบริหาร ประเทศตามครรลองประชาธิปไตย จนเมื่อเหตุการณ์เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2551 กลุ่มพันธมิตร ประชาชนเพื่อประชาธิปไตยใช้นโยบายเชิงรุกบุกยึดสถานที่ราชการ อาทิ กระทรวงการคลัง กระทรวงการพาณิชย์ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ฯลฯ พร้อมกันนี้ได้ปิดสะพาน มัฆวานยึดทำเนียบรัฐบาลเพื่อใช้เป็นี่ชุมนุมหลักของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย

สืบเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว มีผลให้รัฐบาลประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในเขต กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2551 แต่กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยก็ยังคง ปักหลักยืนยันให้นายสมัคร สุนทรเวช นายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีลาออก

การดำเนินคดีค้านายสมัคร สุนทรเวช เป็นนายกรัฐมนตรีของกลุ่มพันธมิตร ประชาชนเพื่อประชาธิปไตยกระทำต่อเนื่องมาตลอดและรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ จนวันที่ 17 กันยายน 2551 นายสมัคร สุนทรเวช ประกาศถอนตัวจากการเป็นหัวหน้าพรรคพลังประชาชน ต่อมาพรรค เพื่อไทยมีประชามติเป็นเอกฉันท์ให้นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีคนที่ 26

เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2551 อย่างไรก็ตามกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยยังคงคัดค้านต่อไป และทำการทุกวิถีทางเพื่อให้ นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ นายกรัฐมนตรีลาออก

เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551 กลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยเคลื่อนขบวนปิดล้อมรัฐสภาจนเกิดการปะทะกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจนเกิดการจลาจล กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย และตำรวจได้รับบาดเจ็บจำนวนมาก

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 – 25 พฤศจิกายน 2551 กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ยังคงกดดันให้นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐบาลลาออก โดยใช้มาตรการอารยะขัดขืนโดยการบุกยึดท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค โดยทางแกนนำของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ประกาศไม่ออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจนกว่านายกรัฐมนตรีลาออกและยุบสภา

จากการที่กลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้ให้บริการ ทำให้ทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน การขนส่งทางอากาศ และการท่องเที่ยวต้องหยุดชะงัก เที่ยวบินไม่สามารถทำการบินขึ้น-ลงได้ ผู้โดยสาร นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางเข้า-ออกประเทศได้ ความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้า-ออกเท่านั้น ผู้ประกอบการและสายการบินต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมืองได้รับความเสียหายกันถ้วนหน้า และยังรวมไปถึงการไม่สามารถนำเข้าและส่งออกสินค้าที่ต้องใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้

จากเดิมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีปริมาณเที่ยวบินขึ้น-ลงวันละกว่า 770 เที่ยวบินต่อวัน แบ่งเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 620 เที่ยวบิน และเที่ยวบินภายในประเทศ 150 เที่ยวบิน และมีปริมาณผู้โดยสารวันละกว่า 120,000 คน และในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงไฮซีซั่นนี้อาจมากถึง 150,000 คนต่อวัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ การปิดสนามบินทำให้ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวลดลงอย่างเห็นได้ชัด

การปิดสนามบินไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศแล้ว แต่ยังเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของสนามบินและประเทศชาติอย่างมากมายอีกด้วย เหตุการณ์การปิดล้อมสนามบินในครั้งนี้ ถือเป็นภาวะวิกฤตที่สุดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเลยก็ว่าได้ เพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่นๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเป็นแม่เหล็กดึงดูด นักลงทุนเพื่อการพาณิชย์และกลุ่มอุตสาหกรรม ตลอดจนธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับสนามบิน และจะทำให้พื้นที่บริเวณโดยรอบสนามบินเกิดการขยายตัวเป็นเมืองขนาด

ใหญ่แห่งใหม่ และที่สำคัญท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางสำคัญสู่การพัฒนาประเทศไทยสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่หลากหลาย โดยเฉพาะศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประตูไปสู่ประเทศอินโดจีนและอาเซียน ไปจนถึงศูนย์กลางด้านอุตสาหกรรม

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องก้ำภาพลักษณ์ที่ดีของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้กลับคืนมา ให้เป็นที่น่าเชื่อถือว่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานที่ดี ได้มาตรฐานระดับโลก

ฉะนั้น การประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์ในทางที่ดีให้เกิดองค์กร คือ นักประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการเพื่อให้กลุ่มชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเกิดความรู้สึกดี มีความเชื่อถือและศรัทธาในองค์กร นอกจากพยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ยังต้องคอยติดตามตรวจสอบภาพลักษณ์ที่ดีให้คงอยู่ตลอดไปด้วยและหากพบว่ากลุ่มชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีแล้ว ต้องพยายามดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ เพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนั้นให้หมดไปด้วย

ดังที่ได้กล่าวในข้างต้นว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นประตูสู่เอเชีย เป็นหน้าต่างของประเทศที่น่าประเทศไปสู่ความเป็นศูนย์กลางการบินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนเป้าหมายเกิดความรู้ ความเข้าใจ และให้การสนับสนุน แต่ที่ปรากฏในปัจจุบันนับว่าการประชาสัมพันธ์นั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นตามสื่อต่างๆ หรือแม้แต่ในทัศนคติของประชาชนทั่วไป ทั้งคนไทยและต่างชาตินั้นเป็นภาพลักษณ์ในเชิงลบ และในฐานะนักประชาสัมพันธ์ขององค์กร จึงถือว่าเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจเพราะการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความจำเป็นต้องเร่งกอบกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โดยเร็วที่สุด

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีขึ้นเพื่อมุ่งศึกษาถึงกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตที่มีต่อทัศนคติของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเวลาที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในวันที่ 28 กันยายน 2549 แล้ว โดยต้องการศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

1.2 ปัญหาวิจัย

1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตเป็นอย่างไร
2. ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยาน-สุวรรณภูมิมีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน-สุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต
2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ทำการศึกษาเฉพาะกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งศึกษาภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตที่มีต่อทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต
2. ประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยศึกษาคือ กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว
3. ระยะเวลาการศึกษา เริ่มตั้งแต่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในวันที่ 28 กันยายน 2549 จนถึงสิ้นปี 2552
4. ศึกษาเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องที่มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการ ตัวแทนสายการบิน ผู้ใช้บริการและสื่อมวลชน เป็นต้น

1.5 นิยามศัพท์

1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติที่อยู่ภายใต้การบริหารของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ตั้งอยู่ในเขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อที่ทั้งหมด 20,000 ไร่ เป็นท่าอากาศยานที่มีความทันสมัยและมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ถึงปีละ 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ 3 ล้านตันต่อปี อีกทั้งยังเป็นท่าอากาศยานที่มีการก่อสร้างที่โดดเด่น ทั้งในด้านการออกแบบนวัตกรรมก่อสร้าง และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ ตลอดจนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี

2. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการประชาสัมพันธ์ รูปแบบและวิธีการต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์การนำเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมทั้ง กลยุทธ์ต่างๆ ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เกิดขึ้นทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต

3. ภาพลักษณ์ หมายถึง ทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งอาจมีทั้งภาพลักษณ์เชิงบวก และภาพลักษณ์เชิงลบ ขึ้นอยู่กับการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือจากประสบการณ์โดยตรงหรือจากประสบการณ์ทางอ้อมที่แตกต่างกัน

4. ภาวะวิกฤติ หมายถึง กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องหยุดให้บริการชั่วคราว ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการ

5. การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต หมายถึง การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการดำเนินงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กร

5. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การสื่อสาร การบริหารงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ว่าเป็นไปในด้านลบหรือบวก มากน้อยเพียงไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ต่อไป
2. ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาในการ กำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤติของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
3. ผลการศึกษาทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตทั้งทฤษฎี และการปฏิบัติของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. ผลการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์ในการเป็นองค์ความรู้ในการกำหนดกลยุทธ์การ ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤต ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอื่นๆ ในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการประชาสัมพันธ์
2. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์และการสร้างภาพลักษณ์
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

ในภาวะวิกฤต

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีประชาสัมพันธ์

“การประชาสัมพันธ์” เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า Public Relations ซึ่งหมายถึง การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหมู่คน

Scott M. Cutlip, Allen H. Center และ Glen M. Broom (1999) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยจอร์เจียและมหาวิทยาลัยซาน ไดเอโก ผู้ซึ่งมีบทบาทต่อวิชาการประชาสัมพันธ์อย่างยิ่ง ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานและประชาชนกลุ่มต่างๆซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

จำแนกตามเป้าหมายของงาน สามารถจัดลักษณะของวัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ ได้ 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างและรักษาภาพลักษณ์ ตลอดจนชื่อเสียงที่ดีขององค์กร

ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ขององค์กรสถาบันใดๆ จะสำเร็จลุล่วงไปได้โดยดีนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ประชาชนมีความศรัทธาและมีทัศนคติในทางบวกต่อตัวองค์กร อันจะนำมาซึ่งความนิยมชื่นชมและชื่อเสียงขององค์กรในสายตาและความรู้สึกนึกคิดของประชาชน

การสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดแก่องค์กรนั้น เป็นหน้าที่หรือเป็นหัวใจหลักของการประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถทำได้โดยการบอกกล่าวเผยแพร่ให้ประชาชนเข้าใจในเรื่องราวต่างๆ ขององค์กร เช่น นโยบาย เป้าหมาย การดำเนินงาน ตลอดจนผลงานดีเด่นต่างๆ แต่ทั้งนี้ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริงและความถูกต้อง

2. การประชาสัมพันธ์เพื่อแก้ไขวิกฤตการณ์หรือชื่อเสียงที่ไม่ดี

เมื่อเกิดเหตุการณ์ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรืออาจมีผลกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและความมั่นคงขององค์กรสถาบัน นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องเร่งดำเนินการเพื่อแก้ไขวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนที่สุดเพื่อคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นและนำชื่อเสียงที่ดีกลับคืนมาโดยเร็ว พร้อมทั้งป้องกันมิให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบต่อองค์กร

3. การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการตลาด

เป็นการนำความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้กับความรู้เรื่องหลักการตลาด โดยมุ่งให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนจากกลุ่มเป้าหมายในเชิงธุรกิจ โดยจะเน้นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ให้ผู้บริโภคเป้าหมายได้รับทราบและชักชวนโน้มน้าวให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม

การประชาสัมพันธ์รัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจเป็นกิจการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชน ซึ่งเอกชนไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก รัฐวิสาหกิจมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเป็นเครื่องมือในการหารายได้ รักษาเสถียรภาพของราคาและการพัฒนาเศรษฐกิจ

การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจสามารถจำแนกตามประเภทของรัฐวิสาหกิจได้ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา จึงต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจประเภทนี้ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ

ทอท. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้วัตถุประสงค์ย่อยของการประชาสัมพันธ์จะแตกต่างกันไปตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แต่หลักการประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทนี้จะมีวัตถุประสงค์ สอดคล้องกัน คือ

1. เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายและมวลชน
2. เพื่อส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
3. เพื่อส่งเสริมกิจการของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
4. เพื่อประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐบาล และเอกชน เพื่อประโยชน์ของ

ประเทศชาติ

2. การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทส่งเสริมและบริการ

การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทนี้มีความแตกต่างกันระหว่าง รัฐวิสาหกิจส่งเสริมกับรัฐวิสาหกิจบริการ กล่าวคือ รัฐวิสาหกิจส่งเสริมจะมุ่งส่งเสริมกิจการด้าน ต่างๆ โดยการเผยแพร่ข่าวสารในลักษณะเชิญชวน บอกรักว่า เผยแพร่ความรู้ ส่วนรัฐวิสาหกิจ บริการบางแห่งมีลักษณะพาณิชย์ เช่น บริษัทเดินอากาศไทย และบริษัทการบินไทย ซึ่งจะมุ่งการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในลักษณะส่งเสริมการขายหรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทส่งเสริมและบริการ แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แต่วัตถุประสงค์หลักคล้ายกัน คือ

1. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับกลุ่มประชาชน
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
3. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการที่เกี่ยวข้อง ให้พัฒนาไปในแนวทางที่ถูกต้อง

และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นต้น

4. เพื่อเผยแพร่ความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5. เพื่อส่งเสริมการขายและการบริการ เช่น บริษัทเดินอากาศไทย และบริษัทการบินไทย เป็นต้น

3. การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม

รัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมีลักษณะเป็นธุรกิจ มีการ แข่งขันกับเอกชน จึงต้องอาศัยกลไกการตลาดช่วยส่งเสริมการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทนี้ก็เพื่อเผยแพร่กิจกรรมให้ประชาชนทราบ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะการปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย

4. การประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงิน

รัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินเกี่ยวข้องกับประชาชน เพราะมีการให้บริการจึงมีระบบการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ มีนโยบายที่ชัดเจน และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ในการประชาสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจประเภทนี้ คือ

1. เพื่อสร้างความเข้าใจในธุรกิจการเงินและการดำเนินการ
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ยอมรับ
3. เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการ
4. เพื่อเชิญชวนให้ใช้บริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสาร” คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารขององค์กรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสถาบัน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในองค์กร บริษัท อันได้แก่พนักงานลูกจ้างภายในบริษัท ซึ่งนับว่าเป็นหลักสำคัญแห่งโครงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์สมัยใหม่

2. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) ฝ่ายบริหารของบริษัทต้องเผชิญปัญหายุ่งยากในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนภายนอก ความสลับซับซ้อนของสังคมได้ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ในด้านการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นอุปสรรคสกัดกั้น ให้การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรดำเนินไปได้ไม่เต็มที่

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ

1. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

การติดต่อสื่อสารกับบุคคลส่วนมาก มักเป็นไปในรูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการใช้สำหรับการสร้างความเข้าใจที่ดี หรือการแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนต่างๆ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอีกประการหนึ่ง คือ การแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก ซึ่งประกอบด้วย การซุบซิบ ข่าวลือ บ่อยครั้งที่การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปากก่อให้เกิดการเข้าใจผิด หากผู้ปล่อยข่าวเจตนามุ่งหวังร้ายหรือเจตนาไม่ดี

2. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal)

การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นระเบียบ แบบแผน จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ อาจจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย และการดำเนินงานขององค์การให้กลุ่มชนที่มีความสัมพันธ์กับองค์การ ได้ทราบต้องอาศัยสื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อ เสนอข่าวสารข้อเท็จจริงไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยที่นักประชาสัมพันธ์เป็นผู้ที่จะตัดสินใจเลือกใช้สื่อมวลชนชนิดใด ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะสื่อแต่ละอย่างมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความรวดเร็ว และนโยบายของการเสนอข่าว การเข้าถึง ใช้สื่อให้ถูกต้องกับลักษณะของกิจการ หรือของข่าว มิฉะนั้น อาจจะมีผลทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้เท่าที่ควร

งานประชาสัมพันธ์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ และในการประชาสัมพันธ์นั้น ต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน องค์การบางแห่งมุ่งประชาสัมพันธ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพพจน์ บางแห่งอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องแก้ไข ภาพพจน์ความเข้าใจผิดที่กลุ่มเป้าหมายมีต่อองค์การ หรือบางองค์การก็ทำประชาสัมพันธ์เพียงเพื่อรักษาชื่อเสียงภาพพจน์ที่ดีอยู่แล้วให้ดำรงอยู่ตลอดไป แต่ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม นักประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อความต้องการของสื่อ หรือผ่านสื่อเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อโสตทัศน์ สื่อโทรทัศน์ หรือแม้แต่การใช้กิจกรรมเป็นสื่อ ในการเผยแพร่ข่าวสารความต้องการไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

สื่อหรือเครื่องมือทางการประชาสัมพันธ์มีหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทต่างมีคุณสมบัติในการถ่ายทอดข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่างกัน และในการสื่อสารสองทางระหว่างองค์การกับกลุ่มเป้าหมาย สื่อมวลชนทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้ใกล้ชิด ระหว่างองค์การกับชุมชน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ เช่น ความต้องการแรงจูงใจ ทศนคติ การรับรู้ การเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นสื่อกลางในการทำงานด้านประชาสัมพันธ์

“สื่อที่จะใช้ในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ มีอยู่ 2 ประเภท คือสื่อที่สถาบันควบคุมได้ และสื่อมวลชน” (พรทิพย์, 2530)

สื่อที่สถาบันควบคุมได้นั้น สถาบันสามารถผลิตและควบคุมการเผยแพร่ได้ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สื่อเบื้องต้น ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อเอกสารและสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และการโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์
2. สื่อประเภทกิจกรรม ซึ่งต้องมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้กลยุทธ์และเทคนิคสูงกว่าสื่อเบื้องต้น

สื่อบุคคล หมายถึง บุคคลที่สถาบันได้ใช้เป็นพาหนะในการนำข่าวสารไปสู่ประชาชน เพื่อให้ทราบ ได้รู้จัก ได้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเกิดความนิยมต่อสถาบัน ซึ่งได้แก่ การสนทนาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ การประชุม การบรรยาย การอภิปราย และการสนทนาในที่ชุมชน เป็นต้น

สื่อเอกสารและสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่อาศัยตัวอักษร และหรือภาพเรียบเรียง เป็นเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งปกติจะผ่านกระบวนการพิมพ์ ซึ่งได้แก่ จดหมาย ประกาศ โปสเตอร์ แผ่นพับ จดหมายข่าว วารสารภายในหรือลูกค้า และรายงานประจำปี เป็นต้น

สื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อที่สามารถให้ทั้งเสียงและภาพเพื่อใช้ในการนำข่าวสารไปสู่ประชาชน ซึ่งได้แก่ ทีวี วิทยุ ฟิล์ม หนังสือนวนิยาย ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว การแสดงสาธิต การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

การโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการโฆษณาทั่วไป แทนที่จะเป็นการโฆษณาสินค้าหรือบริการ แต่กลับเป็นการโฆษณาสถาบันโดยผ่านสื่อมวลชน ซึ่งเป็นเรื่องของการสร้างสรรค์หรือรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนได้เกิดความรู้จักสถาบัน และเกิดความนิยมต่อสถาบัน นอกจากนี้ยังอาจเป็นในรูปแบบของการจัดทำของที่ระลึก เช่น ปฏิทิน พวงกุญแจ ปากกา กระเป๋า แฟ้มใส่เอกสาร หรือการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยจัดให้มีชื่อ ตรา หรือสัญลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

สื่อประเภทกิจกรรม เป็นสื่อที่มีระดับของการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้กลยุทธ์และเทคนิคสูงกว่าสื่อทั้งสี่ที่กล่าวข้างต้น โดยตัวสื่อเองมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการนำหรือการดึงดูดให้ประชาชนเป้าหมายเข้ามาร่วมกิจกรรม ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรม จะเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความบันเทิง และที่สำคัญก็คือ สื่อประเภทกิจกรรมนี้จะทำให้เกิดความรู้จักสถาบัน รู้จักการดำเนินธุรกิจ รู้จักสินค้ามากขึ้น ท้ายสุดจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน

สื่อมวลชน เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ ที่นำข่าวสารของหน่วยงาน ไปสู่ มวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อกล่าวถึงประเภทสื่อมวลชน สามารถจำแนกตาม คุณลักษณะของสื่อได้ 5 ประเภท คือ

1. หนังสือพิมพ์ เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้มากกว่าสื่อชนิดอื่นๆ เป็นสื่อในการ ติดต่อที่เรียกว่า Two-way communication เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง นอกจากจะเป็นสื่อใน การถ่ายทอดความคิดเห็น และนโยบายในการดำเนินงานของกิจการแล้ว “หนังสือพิมพ์ยังเป็นสื่อ แสดงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน และเป็นสื่อสำคัญในการสร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และระหว่างประชาชนด้วยกันเอง”

หนังสือพิมพ์ เป็นสื่อที่มีข้อดีคือ มีการนำเสนอข่าวและเรื่องราวหลายประเภท สามารถเข้าถึงประชาชนได้หลายระดับ ราคาไม่สูงมาก สะดวกในการซื้ออ่าน แต่หนังสือพิมพ์จัด ว่าเป็นสื่อที่ไม่มีสีสันสวยงาม ไม่มีสิ่งสะดุดตา นอกจากหัวข้อ ไม่นิยมเก็บไว้นานๆ ไม่เหมาะที่จะ ลงเรื่องราวขนาดยาว

2. สิ่งพิมพ์

- นิตยสาร นิตยสารเก็บได้นาน และสะดวกกว่าหนังสือพิมพ์ มีสีและรูปภาพ สวย ซึ่งสามารถดึงดูดความสนใจของผู้อ่านได้ นิตยสารเหมาะที่จะใช้เผยแพร่เรื่องที่ต้องใช้ รายละเอียดในการอธิบาย เหมาะสำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าขององค์กร เพราะมีภาพสี สวยดูเหมือนของจริง จึงเหมาะที่จะใช้ในการเผยแพร่ที่ต้องใช้ภาพเป็นสิ่งประกอบ และสามารถ กำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าสื่อชนิดอื่น มีเนื้อหาสาระมากกว่าหนังสือพิมพ์

- วารสาร วารสารประชาสัมพันธ์เป็นสื่อสำคัญที่ใช้ในการติดต่อกับบุคคลหลาย ฝ่าย เช่น พนักงานของบริษัท ผู้ถือหุ้น สาธารณชนทั่วไป ฯลฯ วารสารประชาสัมพันธ์ภายใน จัดทำขึ้นสำหรับพนักงานของบริษัท มีวัตถุประสงค์ที่จะรายงานให้พนักงานของบริษัทได้ทราบถึง นโยบายและการดำเนินงานของบริษัท และเพื่อกระตุ้นให้มีการเพิ่มผลผลิต โดยการให้คำชมเชย แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี ขจัดความเข้าใจผิด ที่จะเกิดผลเสียแก่กิจการ และสร้างความนิยมแก่บริษัท สำหรับวารสารภายนอก เป็นวารสารที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข่าวสารของกิจการไปยัง บุคคลภายนอก รวมทั้งสาธารณชนทั่วไป ลูกค้า ผู้นำความคิดเห็น ผู้ถือหุ้น ผู้ขายส่งและผู้ขายปลีก

วารสารประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกเป็นวารสารประชาสัมพันธ์ที่ หน่วยงานพิมพ์แจกจ่ายไปยังบุคคลทั่วไป รวมทั้งพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้นำความคิดเห็น เป็นต้น

3. วิทยู สื่อวิทยูเป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ส่งข่าวได้รวดเร็ว และเผยแพร่ข่าวไปได้ ไกลมาก ใกล้ชิดกับผู้รับข่าวสารได้มาก จะต้องเลือกออกอากาศในเวลาที่เหมาะสม และเข้าสู่ เป้าหมายได้ดีที่สุด แต่เป็นสื่อที่ไม่มีควมคงทน ถ้าผิดพลาดแก้ไขได้ยาก เป็นการสื่อสารทางเดียว

4. โทรทัศน์ สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีลักษณะเฉพาะตัว สามารถถ่ายทอดได้ทั้งคำพูด ข้อเขียนและรูปภาพ มีทั้งสีและขาวดำ ถ่ายทอดข่าวสารได้เร็วมากและส่งภาพได้ในระยะไกล มากๆ เป็นสื่อการเผยแพร่ที่ได้รับความนิยมมาก สามารถดึงดูดความสนใจได้มากกว่าสื่ออย่างอื่น แต่โทรทัศน์เป็นสื่อทางเดียวและมีราคาแพงกว่าสื่ออื่นๆ

5. สื่อประเภทภาพ

- สไลด์ ภาพนิ่งแบบสไลด์ เป็นโสตทัศนูปกรณ์ที่ช่วยประกอบการบรรยาย ให้เข้าใจได้ง่ายและเร็วขึ้น เป็นที่นิยมมากในวงการธุรกิจ สามารถหยุดภาพไว้ได้นานตามที่ต้องการ และย้อนกลับไปได้ และค่าใช้จ่ายในการจัดทำถูกกว่าภาพยนตร์

- ภาพยนตร์ สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ทั้งทางเสียง ตัวหนังสือ ภาพ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นที่นิยมกันมาในวงการธุรกิจ เป็นสื่อที่ระบुकุ่มเป้าหมายได้ วัตถุประสงค์ความสำเร็จได้จาก จำนวนผู้เข้าชม ปฏิกริยาที่มีต่อภาพยนตร์ แต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง

สื่อทุกชนิดจะมีคุณลักษณะต่างๆ เฉพาะตัว ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้ถูกต้องกับลักษณะของกิจกรรม และต้องใช้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย จึงจะทำให้ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพเต็มที่

การใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ จะต้องใช้อย่างมีความมุ่งหมาย หรือมีวัตถุประสงค์ คือ เมื่อใช้แล้วจะต้องให้เกิดผล ได้รับการสนับสนุน หรือสร้างเสริมวัตถุประสงค์ของการ ประชาสัมพันธ์ด้วย

การประชาสัมพันธ์นั้น มีความเกี่ยวข้อง หรือผูกพันกับประชาชน การประชาสัมพันธ์ นั้นจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง ที่ต้องมีการวางแผนไว้อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อสร้างและคงไว้ซึ่ง ความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพของงาน ประชาสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ เพราะการใช้สื่อ ได้อย่างถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ และการเลือกสื่อที่ถูกต้องนั้นจะช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย และในการติดต่อสื่อสารเพื่อ การประชาสัมพันธ์นั้น ไม่ใช่การให้ข่าวสาร หรือแจ้งให้ทราบเท่านั้น แต่ในการแจ้งข่าวสารนั้น จะต้องสร้าง หรือเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนให้เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาทฤษฎีการสื่อสารมาใช้เพื่อให้ทราบถึงความหมายของการ สื่อสาร ทำให้ทราบถึงประเภทและรูปแบบของการสื่อสาร อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงสื่อ ประชาสัมพันธ์ประเภทต่างๆ เพราะสื่อแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องเลือกใช้สื่อ ให้ถูกต้องและเหมาะสมกับกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีวางแผนการประชาสัมพันธ์ และเลือกใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับกิจกรรมนั้นๆ สำหรับใช้ในการ

ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เลือกลงสื่อหลากหลายประเภท ซึ่งได้แก่ การใช้สื่อมวลชนประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ หรือแม้แต่สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์และการสร้างภาพลักษณ์

คำว่า “Image” ตามพจนานุกรมจะหมายถึง ภาพที่เห็นในกระจกเงาภาพที่ผ่านจากกล้องส่อง หรือภาพที่อยู่ในความนึกคิด พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้กำหนดให้ใช้ คำว่า “ภาพลักษณ์” หรือ “จินตภาพ”

ส่วนคำว่า “ภาพพจน์” เป็นคำในภาษาไทยที่ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Figure of Speech” ซึ่งหมายถึง การพูดที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นเป็นภาพ

เพื่อให้ตรงกับความหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้เลือกใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนที่เห็นหน่วยงานเป็นภาพในลักษณะที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์

จากให้ความหมายข้างต้นพบว่า ภาพลักษณ์ เป็นภาพทางความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลหรือประชาชน ในลักษณะของความประทับใจที่มีต่อสินค้า บริการหรือองค์กร จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือจากประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ทางอ้อม

การสร้างภาพลักษณ์

Boorstin (1973) ได้ให้ความเห็นว่า ภาพลักษณ์ของบุคคลหรือองค์กรเป็นเรื่องของการปรุงแต่งขึ้นทั้งนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในโลกของค่านิยมที่ได้รับแรงเสริมจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบัน โดยได้วางเงื่อนไขและลักษณะของการเกิดภาพลักษณ์ต่างๆ ไว้ 6 ประการ ดังนี้คือ

1. ภาพลักษณ์ สามารถสังเคราะห์หรือสร้างขึ้นได้อย่างมีแผนงาน (An image is synthetic) นั่นคือมีการสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการหรือใช้เพื่อจุดมุ่งหมายบางประการ จุดใหญ่ก็เพื่อสร้างให้เกิดความประทับใจต่อบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับสาธารณชนทั่วไป

ภาพลักษณ์ ตามความหมายนี้ แยกให้เห็นความแตกต่างระหว่าง “สิ่งที่ปรากฏให้เห็น” กับ “สิ่งที่มีอยู่จริงๆ” เช่น ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ต้องการให้ปรากฏแก่

สาธารณชนหรือสื่อมวลชนทั่วไป คือ “ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานมุ่งไปสู่ความเป็นศูนย์กลาง การขนส่งทางอากาศแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีโครงสร้างพื้นฐานรองรับปริมาณ การจราจรทางอากาศที่เพียงพอ ได้มาตรฐานสากล มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ใ่วางใจได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีบริการที่มีประสิทธิภาพ”ซึ่งอาจแตกต่างจาก ภาพความเป็นจริง ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้สามารถถูกสร้าง ปรับ แก้หรือส่งเสริมให้เกิดขึ้นใหม่ ผิดแผกออกไปจากตัวที่มีอยู่จริงๆ หรือบางครั้งแตกต่างออกไปจากภาพลักษณ์เดิมโดยสิ้นเชิง

2. ภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นนี้ควรต้องเน้นให้เชื่อถือได้ (An image is believable) คือ ต้องไม่เกินจริงอยู่ในวิสัยที่บุคคลทั่วไปยอมรับได้ ถ้าสร้างขึ้นมาแล้วประชาชนทั่วไปไม่เชื่อ ก็ถือว่าเอาไปใช้ประโยชน์อะไรไม่ได้ ดังนั้น ผู้ส่งสารต้องสร้างให้มันเป็นตัวแทนขององค์กรหรือ บุคคลที่ต้องการให้มีภาพลักษณ์นั้นด้วยความเชื่อมั่นจริงๆ ยิ่งถ้า “ภาพลักษณ์” นั้นดูสมจริงสมจัง ก็จะประสบความสำเร็จอย่างกว้างขวาง ช่วยค้ำประกันความเป็นมาดั้งเดิมของภาพลักษณ์จริง วิธีการที่ น่าเชื่อถือที่สุดก็คือ สาธยายสรรพคุณให้น้อยกว่าความเป็นจริง

3. ภาพลักษณ์นั้นควรต้องคงที่พอสมควร (The image is passive) มิใช่ปรับเปลี่ยนไปมาจนเกิดความสับสน และยิ่งกว่านั้น “ภาพลักษณ์” ควรสอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้ ที่ได้รับการสร้าง “ภาพลักษณ์” จะถูกคาดหวังว่าไปกันได้กับภาพลักษณ์ที่สร้างให้ ไม่ใช่ว่าจะต้องพยายามอย่างหนักเพื่อไปให้ถึงหรือรักษาภาพลักษณ์เกี่ยวกับตัวเองที่ได้สร้างไว้ในสายตา ประชาชน ส่วนผู้ที่เปิดรับภาพลักษณ์นั้นก็ควรที่จะยอมรับหรือไปกันได้ดีกับภาพลักษณ์อย่างเสมอ ต้นเสมอปลาย

4. ภาพลักษณ์ต้องมีความเด่นชัดและปรากฏในเชิงรูปธรรม (The image is vivid and concrete) นั่นคือช่วยตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ได้ดีที่สุดด้วยการเร้าอารมณ์หรือดึงดูดความ สนใจอย่างมาก

5. ภาพลักษณ์ ควรมีความเรียบง่ายมากกว่าสิ่งที่มันเป็นตัวแทน (The image is simplified) โดยต้องไม่รวมเอาแง่มุมที่ไม่พึงประสงค์หรือซับซ้อนมาพูดถึง อาจจะใช้สัญลักษณ์มา เป็นตัวอย่างชี้ความหมายของลักษณะสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อช่วยให้การนำเสนออย่าง และสามารถจดจำได้ง่าย ภาพลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ต้องมีลักษณะพื้นฐานๆ แต่มี เอกลักษณ์พอที่จะช่วยให้จดจำได้ดี

6. ภาพลักษณ์ ควรให้ความหมายเป็นนัยหรือบ่งบอกความหมายโดยนัย (The image is ambiguous) เป็นอะไรก็ตามที่อยู่ระหว่างจินตนาการ และประสาทสัมผัสระหว่างความคาดหวัง กับความเป็นจริง หรืออีกนัยหนึ่งควรมีความคลุมเครือเหลือให้เป็นส่วนของการตีความหมายของ บุคคลผู้รับสารด้วย มิใช่โจ่งแจ้งเกินไปจนลดความน่าสนใจ

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2540) ได้กล่าวถึงการเกิดภาพลักษณ์พิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคลที่เหตุการณ์ได้มาถึงตัวเองแล้ว และจะพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ในที่สุดได้อย่างไร

1. เมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์ภายนอกมายังตัวเองนั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถสร้างให้เป็นภาพได้ทันทีแต่กลับต้องมีขั้นตอนซึ่งพอจัดแบ่งได้ดังนี้

1.1 เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Event and Environment)

คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคม ซึ่งในสังคมนี้ก็จะจะมีเหตุการณ์ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่นๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์ หรือบางเหตุการณ์เท่านั้นที่คนจะรับเข้ามาสู่ตัวเองได้ และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้อาจจะมีคุณค่าด้านดีหรือเลว จะสำคัญหรือไม่จะมีความหมายอะไร คงจะไม่เกิดขึ้นจากตัวปัจเจกบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่สภาพแวดล้อมที่อยู่กับเหตุการณ์และอยู่โดยรอบเรากลับมีอิทธิพล ในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้น ทั้งก่อนและหลังการรับรู้ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์หรือการหดหาย และระยะเวลาของความจำในเหตุการณ์นั้นๆ ด้วย

1.2 ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel)

ในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลาย จะสามารถเข้ามาสู่ตัวบุคคลได้ โดยช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัสได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางเหล่านี้ก็ยังมีประสิทธิภาพทางการรับความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกันยิ่งไปกว่านี้ ตัวเนื้อหาสาระ วิธีการจัดการข่าวสาร และโครงสร้างของเหตุการณ์ ซึ่งมีผู้จัดส่งมานี้ก็มีความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย กล่าวโดยสรุป ช่องทางการสื่อสารจะเป็นประตูด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์ ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนนี้ คุณสมบัติของ “ข่าวสาร” และตัว “สื่อ” ย่อมมีความสำคัญสุด

1.3 องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Elements)

เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการสื่อสารโดยเฉพาะการรับรู้สารนั้น องค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล คือ ทักษะของการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ระบบสังคม และวัฒนธรรมต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เราจะมองเห็นภาพเป็นรูปเป็นร่างเช่นไร จะเป็นภาพที่มีความหมายไม่เหมือนคนอื่น หรือมีความนิยมชมชอบหรือไม่สนใจหรืออะไรก็ตามขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 นี้เป็นสำคัญ ดังนั้นถึงแม้ว่าเหตุการณ์จากภายนอกจะผ่านช่องทางการสื่อสารและเข้ามาสู่ตัวเราแล้วก็ตามจะมีความหมายอะไรหรือไม่ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นคำตอบที่ดีมากกว่าอย่างอื่น

1.4 การรับรู้และความประทับใจ (Perception and Impression)

ภาพลักษณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันที เมื่อเหตุการณ์ได้ผ่านเข้ามาทางช่อง

ทางการสื่อสาร และองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 จะเป็นตัวที่พินิจพิจารณาเหตุการณ์นั้นก่อน โดย “การรับรู้” (Perception) ซึ่งเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปในความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น (หรือเรียกว่าเป็นไปตามความลำเอียงเฉพาะบุคคล) ส่วนความประทับใจ (Impression) มีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่ง โดยจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำ ถ้าประทับใจมาก (ไม่ว่าจะเป็นบวกหรือลบ) ก็จะมี ความทรงจำ – จดจำได้มากและนาน และเมื่อสร้างเป็นภาพลักษณะอะไรขึ้นได้แล้ว ก็จะเป็นภาพลักษณะที่เจือจางได้ช้าว่า การที่มีความประทับใจน้อยหรือไม่มีความประทับใจเลย

ภาพลักษณะเกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมานี้ จะมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจากการได้รับข้อมูลใหม่เกี่ยวกับองค์กรนั้นๆ และ/หรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลยนอกจากนี้ทั้งกระบวนการ อันได้แก่ ช่องทางการสื่อสารองค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนและปรุงแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไปเรื่อยๆ

2. การประชาสัมพันธ์กับการสร้างภาพลักษณ์ จากการอธิบายในส่วนก่อนนั้น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถวิเคราะห์ได้ 2 ประเด็น คือ

2.1 ผลของเหตุการณ์

2.1.1 เหตุการณ์ที่ส่งผลบวกแก่องค์กร ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ มีพนักงานที่มีคุณภาพ ที่ทำงานปลอดภัยและมั่นคง องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ

2.1.2 เหตุการณ์ที่ส่งผลทางลบแก่องค์กร ได้แก่ การนัดหยุดงาน พนักงานเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน สร้างปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ฯลฯ

2.1.3 เหตุการณ์ที่ไม่ส่งผลทางบวกหรือลบอย่างชัดเจน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารฝ่ายต่างๆ การออกสินค้าใหม่ การทำโฆษณา ฯลฯ

2.2 การควบคุมเหตุการณ์

2.2.1 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเจตนา นั่นคือ องค์กรมีเจตนาที่จะจัดให้มีกิจกรรมขึ้น เพื่อแสดงว่า องค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการผลิต หรือมีความรับผิดชอบต่อสังคม หรือเป็นองค์กรที่มั่นคงและเจริญก้าวหน้า ฯลฯ

2.2.2 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ นั่นคือ ไม่มีใคร (ในนามขององค์กร) ตั้งใจจะให้เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น เช่น เกิดการผันผวนทางการค้า จนมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร เกิดข่าวลือ ความเปลี่ยนแปลงของบริษัทคู่แข่ง เป็นต้น

ด้วยลักษณะของเหตุการณ์ที่กล่าวข้างต้น ที่อาจเป็นไปได้ทั้งคุณและโทษแก่องค์กร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะควบคุมดูแลเหตุการณ์ทั้งหลายให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นบวก และไปในทิศทางเดียวกันกับภาพลักษณ์ที่ได้กำหนดไว้ให้มากที่สุด

งานประชาสัมพันธ์แต่เดิมเป็นเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับประชาชน โดยใช้การสื่อสารสองทางที่มีการวางแผน เป็นงานต่อเนื่องและผลระยะยาว ปัจจุบันงานประชาสัมพันธ์ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทที่เป็นหน้าที่หนึ่งของฝ่ายบริหาร (The Management Function) และถือเป็นกลยุทธ์ในการทำงานมากขึ้น โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการริเริ่ม ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันกิจกรรมที่จะนำมาซึ่งภาพลักษณ์พึงปรารถนาขององค์กร ให้เกิดมากขึ้น ซึ่งก็หมายความว่า งานประชาสัมพันธ์ได้มีโอกาสในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้เกิดขึ้นในทิศทางที่ต้องการได้

ภาพลักษณ์จะเปลี่ยนแปลงได้ยากหากภาพลักษณ์นั้นอยู่บนพื้นฐานของความจริง และเป็นภาพที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ นักประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เพียงแต่ยกให้เป็นภาพที่เด่นชัดขึ้นและเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบเท่านั้น เช่น องค์กรหนึ่งประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ เจ้าของและผู้บริหารงานล้วนเป็นคนไทย ซึ่งเมื่อผู้ใดได้รับทราบข้อมูลนี้มักจะเกิดความรู้สึกชื่นชม นักประชาสัมพันธ์สามารถนำลักษณะเด่นนี้ออกเผยแพร่ และด้วยเทคนิคการสื่อสารที่ดีจะทำให้กลายเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ภาพนี้จะคงทนตราบไต่ที่องค์กรนี้ยังเป็นของคนไทย และบริหารงานด้วยคนไทย

การสร้างสรรคภาพลักษณ์บนความไม่จริง จะไม่เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก คนสามารถรับข้อมูลจากสื่อได้หลายช่องทาง โอกาสที่จะเปรียบเทียบและคัดเลือกข้อมูลมีมาก การปกปิดภาพที่แท้จริงเป็นไปได้ด้วยความลำบาก หากผู้บริโภคทราบว่ามี การสร้างภาพบนข้อมูลที่ปรุงแต่งขึ้นจะเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจ ไม่มั่นใจ ไม่พึงพอใจ และอาจขึ้นเป็นปฏิกิริยากับองค์กรนั้นได้ ซึ่งทำให้นักประชาสัมพันธ์ต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อตามแก้ไขภาพลักษณ์เชิงลบนี้

บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์

จุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างให้เกิดการรับรู้ และเกิดทัศนคติที่ดีกับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่พึงใจผู้บริโภคเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ธรรมชาติและบทบาทของการประชาสัมพันธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การทำวิจัยสารสนเทศ เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวางแผน
2. การวางนโยบายว่าจะสร้างภาพลักษณ์ในแนวทางใดบ้าง เป็นการกำหนดแผนใน

การทำงาน

3. การวางแผนจัดโปรแกรมต่างๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ เป็นการวางกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์

4. การเผยแพร่สิ่งที่ทำออกไป เป็นการทำให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ความดีขององค์กร เบื้องหน้าเบื้องหลังกิจกรรมขององค์กร

5. การติดตามปฏิบัติการตอบรับของสาธารณชนว่า ชื่นชม ยินดี พอใจ ไม่พอใจ ไม่แน่ใจในองค์กรอย่างไรซึ่งถือว่าเป็นการวัดผล

6. นำผลที่สาธารณชนมีปฏิกิริยาตอบรับมาประเมิน เพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่องค์กรทำไปนั้นถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่เพียงใด บรรลุเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรหรือไม่ สมควรจะมีอะไรปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ การทำงานของผู้บริหารกับเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์จะดำเนินตามขั้นตอนเป็นวงจรต่อไปไม่สิ้นสุด

จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ปรากฏต่อสาธารณะชนนั้น เป็นภาพลักษณ์ในเชิงลบ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้แนวคิดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ดังกล่าวข้างต้นมาเป็นกรอบในการอธิบายถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในลักษณะต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประเมินว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต นั้นเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมและถูกต้องหรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะวิกฤต

นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนหลายท่านให้นิยามของภาวะวิกฤต หรือเหตุวิกฤต หรือวิกฤตการณ์ ไว้ดังต่อไปนี้

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2545) อธิบายความหมายไว้ว่า ภาวะวิกฤต หมายถึง เหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นอาจจะครั้งเดียว วันเดียว หรือหลายครั้ง และหรือกินเวลานานหลายวันติดต่อกัน ทำให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมาก รวมถึงก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาล บุคคลในรัฐบาล และประเทศชาติ โดยส่วนรวมด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2540) กล่าวว่าวิกฤต หมายถึงปรากฏการณ์เชิงลบอันรุนแรงที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด แต่อาจส่งผลเสียในระยะยาวกับภาพพจน์ของบริษัท

กระบวนการเกิดวิกฤตการณ์

Newsom, Dong July vanslyke Turk Dean Kruckberg (2000) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการเกิดวิกฤตการณ์ว่าดำเนินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. โดยเริ่มจากประเด็นปัญหา (Issue) คือประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ในด้านเศรษฐกิจและสังคม เหตุการณ์ทางการเมือง ซึ่งสามารถที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน องค์กรจะต้องคาดการณ์ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรก่อนที่จะกลายเป็นวิกฤตการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเกิดประเด็นปัญหาอาจเป็นปัญหาในลักษณะที่ซ่อนเร้น (Latent Issue)
2. หากองค์กรละเลยเมื่อเกิดเป็นการก่อตัวของประชามติ (Public Opinion) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญ ที่ต้องคำนึงถึงและรักษาประชามติในด้านบวกให้คงอยู่กับองค์กร โดยจำกัดขอบเขตของการเกิดประชามติในด้านลบให้มีความเหมาะสม
3. ดังนั้นหากองค์กรขาดการคาดการณ์หรือการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่การเกิดวิกฤตการณ์ (Crisis) และก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและไม่สามารถควบคุมได้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

การสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ การดำเนินการสื่อสารขณะเกิดวิกฤตการณ์ขององค์กร โดยยึดหลักของการระดมทรัพยากรบุคคล การใช้สื่อ การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์ การแสดงข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์

ดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรในการที่จะดำเนินงานตามนโยบายบริหารจัดการในขั้นตอนต่าง ๆ โดยใช้การสื่อสารเป็นกลไกที่สำคัญเพื่อให้สามารถรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ และเกิดผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด โดยนักวิชาการได้กำหนดกรอบแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต

ช่วงที่ 2 การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

ช่วงที่ 3 การปฏิบัติงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง

ซึ่งมีแนวคิดและข้อควรพิจารณาในแต่ละช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต

ในการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า คือ ภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้น โดย ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland, 1998) ได้เสนอแนะให้ตรวจตราดูว่ามีเหตุการณ์วิกฤตอะไรที่เกิดขึ้นในช่วงบ้าง และให้ลองถามตัวเองว่าเหตุการณ์นั้นมีโอกาสเกิดขึ้นกับเราหรือไม่ และคอยดูว่ามีสัญญาณเตือนภัยอะไรเกิดขึ้นบ้าง อะไรที่เป็นความเสี่ยงขององค์กร ภาวะ

วิกฤตส่วนมากเกิดจากไม่ใส่ใจในสัญญาณเตือนไม่วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยแบลนด์ ได้คำนึงถึงการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต
2. กลุ่มที่มีผลกระทบกับองค์กร / หน่วยงาน
3. กลุ่มที่เกี่ยวข้อง
4. กลุ่มที่ต้องการ

โดยแต่ละกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการการติดต่อสื่อสารในประเด็นที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าเราจะติดต่อสื่อสารกับเขาไปได้อย่างไรมีประสิทธิภาพและรวดเร็วเพียงใด และกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มจะมีความคิดเห็น ทักษะคติของตนเองและต้องใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารแต่ละกลุ่มอย่างไร

นอกจากนี้ แบลนด์ ยังได้เสนอแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารว่า ขึ้นอยู่กับลักษณะและขั้นตอนของภาวะวิกฤตในเวลานั้น โดยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญไว้ 3 ประการ คือ

1. หลักการเผชิญหน้า โดยบทบาทสำคัญขององค์กรที่ต้องแสดงออก คือ การแสดงออกซึ่งความจริงใจ และความเห็นอกเห็นใจ การหลบหลีก หรือปกป้องตนเองมากเกินไป อาจสามารถทำลายชื่อเสียงขององค์กรได้

2. การสร้างความมั่นใจ เนื่องจากผู้คนที่ภาวะวิกฤตจะมีความวิตกกังวลว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะมีความเสียหายหรือกินเวลายาวนานหรือไม่ เหตุการณ์ร้ายแรงจะกลับเกิดขึ้นอีกหรือไม่ องค์กรจะสามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้หรือไม่ ดังนั้น องค์กรจะต้องทำให้เกิดความมั่นใจอีกครั้งว่า ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถจัดการได้ โดยยึดหลัก

- ทำให้ถูกต้อง
- การชดใช้ในสิ่งที่เสียหาย
- พยายามทำให้เกิดความมั่นใจว่า เหตุการณ์นั้นจะไม่เกิดขึ้นอีก

3. การเตรียมข้อมูลสรุปย่อ ควรจัดเตรียมข้อมูลสรุปย่อขององค์กรไว้ให้พร้อม ในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤต สื่อมวลชนจะต้องการรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นข้อมูลขององค์กร และควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่เช่นนั้นสื่อมวลชนอาจจะไปแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ซึ่งอาจจะไม่ใช่ข้อมูลที่ถูกต้องก็ได้ ซึ่งในช่วงแรกของการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤตนี้ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ ได้เสนอแนะในส่วนของ การคาดคะเนวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ ไว้ดังนี้

1. คาดการณ์ล่วงหน้าว่าอาจเกิดเหตุวิกฤตชนิดใดแก่องค์กร หน่วยงาน หรือเกิดขึ้นในพื้นที่ หรือในจังหวัดที่รับผิดชอบได้บ้าง โดยดูจาก

- 1.1 เหตุการณ์หรือเรื่องราวในปัจจุบันที่อาจประทุกลายเป็นเหตุวิกฤต

1.2 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาแล้วในอดีต

1.3 แผนงานในอนาคตที่อาจได้รับการคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยจากกลุ่มบุคคล

บางกลุ่ม

2. ประเมินความเสี่ยงและความรุนแรงของเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

3. ตรวจสอบว่าจังหวัด / หน่วยงาน / องค์กร / รัฐบาล เตรียมมาตรการป้องกันมิให้ประเด็นความเสี่ยงข้างต้นเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นภาวะวิกฤตหรือไม่

4. หากมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้นดังที่คาด หน่วยงาน / องค์กร / รัฐบาลมีแผนหรือมาตรการรับมือเตรียมพร้อมอยู่แล้วหรือไม่

5. ใครจะเป็นผู้ได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวมากที่สุด

6. ในแผนหรือมาตรการรองรับที่มีอยู่ได้กำหนดวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

7. ถ้ามีเคยมีการฝึกซ้อมการปฏิบัติตามแผนที่มีอยู่หรือไม่ ถ้าไม่มีท่านต้องจัดทำแผนเผชิญเหตุด้านการสื่อสารขึ้นเพื่อรับมือตอบโต้วิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

เมื่อคาดการณ์ล่วงหน้าถึงภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นแล้ว สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงตามมาคือข้อพิจารณาเกี่ยวกับการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ทำความตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเสียก่อนว่าใครทำอะไร

2. กำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือเจ้าหน้าที่สารสนเทศ

คืออย่างไร

3. การเขียนกระบวนการปฏิบัติงานออกมาให้ชัดเจน ให้ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน

4. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น และแจกจ่ายให้ทุกคนได้ทราบ กำหนดตัวผู้มีความสามารถและมีทักษะความชำนาญในแต่ละด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากในทีมงานต้องมีผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่น การทำคำสั่งไว้ก่อนเกิดเหตุ จะช่วยให้สามารถทีมผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น และทุกคนทราบหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน

5. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต โดยพิจารณาจากความรู้สามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ในแต่ละหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ควรเป็นผู้ที่มีทัศนคติกว้างไกล ควบคุมอารมณ์ได้ แสดงความคิดเห็นได้เข้าใจง่ายและชัดเจน ปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันในระยะเวลาได้ดี มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนได้หลายกลุ่มหลายระดับ

ในส่วนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต หรือ เรียกว่า “ทีมภาวะวิกฤต” นั้น ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland) ได้ให้แนวทางในการจัดตั้งทีมภาวะวิกฤตได้ดังนี้

ทีมงานภาวะวิกฤตจะต้องสามารถรวมตัวกันได้ในเวลาสั้น และรู้หน้าที่ตนเองว่าต้องทำอะไร โดยทั่วไปทีมภาวะวิกฤตแบ่งเป็นทีมหลัก และทีมรอง / ทีมภูมิภาค

- ทีมหลัก ควรประกอบด้วย หัวหน้าทีม โฆษก ผู้ทรงข่าว ผู้ประสานงานสื่อ ฝ่ายเลขานุการหรือฝ่ายบริหาร นอกจากนี้อาจจะรวมถึงเจ้าหน้าที่จากฝ่ายบุคคล เทคนิค สินค้า ความปลอดภัย ฯลฯ

- ทีมโฆษก ควรประกอบด้วย โฆษกอาวุโส ผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับขององค์กร และทีมงานโฆษก

- ผู้ทรงข่าว ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและควบคุมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็นที่สุด ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล สรุปย่อ เตรียมข้อมูลสัมภาษณ์ และอื่น ๆ

- หัวหน้าทีมและโฆษกไม่ควรเป็นคนเดียวกัน เพราะจะไม่สามารถบริหารงานทั้ง 2 ด้านได้อย่างเต็มที่ แต่ผู้ทำหน้าที่โฆษกความสามารถสื่อสารกับสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอำนาจตัดสินใจและรู้ในเรื่องที่พูดจริง ๆ อย่งไรก็ตาม กรณีวิกฤตที่สำคัญมาก ๆ ผู้บริหารสูงสุดก็สามารถเป็นโฆษกได้โดยต้องเตรียมตัวให้พร้อม

- ทีมภูมิภาค บางกรณีควรมีทีมงานส่วนภูมิภาค ซึ่งสามารถทำงานกับกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

นอกจากนี้ แบลนด์ยังเสนอแนะลักษณะที่สำคัญของทีมงานภาวะวิกฤตและการประสานงานระหว่างทีมไว้ดังนี้

ลักษณะที่สำคัญของทีมงานภาวะวิกฤต

1. ต้องมีอำนาจในการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตเต็มที่ ได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูล มีส่วนร่วมในการบริหารภาวะวิกฤต และมีอำนาจในการตัดสินใจ

2. โฆษกจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารในการให้สัมภาษณ์ มีความชัดเจนและมีบุคลิกภาพที่จริงใจ

3. ทีมงานภาวะวิกฤตต้องมีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถทำงานหนักได้ท่ามกลางสภาวะกดดันจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อีกทั้งต้องแสดงความจริงใจและเข้าใจและเข้าใจในกรณีวิกฤตที่ร้ายแรงหรือความเจ็บป่วยของผู้คน ทีมงานที่รับโทรศัพท์ หรือพบปะกับสาธารณชนต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์องค์กรด้วย โดยจะต้องฝึกฝน และต้องได้รับฟังการสรุปสถานการณ์ทำความเข้าใจให้ถูกต้อง นอกจากนี้แล้ว การทำงานในทีมควรยืดหยุ่นได้บ้างในกรณีที่ต้องทำงานแทนกัน

การประสานงานระหว่างทีม

โดยทั่วไป ทีมจัดการภาวะวิกฤตและทีมสื่อสารภาวะวิกฤตควรจะเป็นคนละทีม แต่คนๆ เดียวกันอาจปฏิบัติงานทั้ง 2 กลุ่มได้ โครงสร้างการทำงานทั้งสองทีมควรใกล้ชิดกัน ผู้ประสานระหว่างกลุ่มต้องทำงานประจำ บางกรณีผู้บริหารสูงสุด หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารอาจอยู่ทั้ง 2 ทีม เพื่อให้การประสานงานและการบริการข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่มีทีมภาวะวิกฤตหลายทีม เช่น ทีมภูมิภาค ให้ประยุกต์ใช้รูปแบบเดียวกัน และมีการประสานงานกับทีมในส่วนกลาง

กรณีที่ภาวะวิกฤตมีผลกระทบมากกว่า 1 ประเทศ การทำงานร่วมกันของทีมงานจะมีความยุ่งยาก เช่น ประเทศที่มีทัศนคติต่อภาวะวิกฤตต่างกันและมีวิธีการดำเนินการต่างกัน โครงสร้างการสื่อสารที่ทุกคนต้องสื่อสารถึงกันได้ และรู้ภารกิจหน้าที่ การส่งผ่านข้อความไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งที่ไม่ทำได้ยาก ในการทำงานระหว่างประเทศที่มักมีความไกลหลวมมากกว่าที่บุคคลภายนอกจะรู้ วิธีที่ดีที่สุด คือ ควรมีการฝึกอบรมร่วมกัน อย่างน้อย เมื่อทีมที่มีความแตกต่างกันได้รับการอบรมแบบเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องภาวะวิกฤต จะได้ทำงานได้ง่ายขึ้น

การดำเนินการสื่อสารตามแผนงานในภาวะวิกฤต โดย ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2545) ได้ให้องค์ประกอบของแผนด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของแผน
2. ปรัชญาและหลักปฏิบัติ
3. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะและธรรมชาติของวิกฤตการณ์แต่ละชนิด
4. ขอบเขตและการกำหนดระดับความรุนแรงของวิกฤตการณ์
5. ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต รายชื่อสมาชิกของทีมทุกคน ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน รายชื่อบุคคลสนับสนุน
6. อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของสมาชิกในทีมแต่ละคนอย่างชัดเจน
7. รายการเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่สามารถเคลื่อนย้ายมาติดตั้งใช้งาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ได้ทันทีเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น รายชื่อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน แหล่งที่จะเคลื่อนย้ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน
8. รายชื่อกลุ่มเป้าหมาย
9. รายชื่อบุคลากรของหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยทุกคน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ผู้อำนวยการฝ่ายวัดอุณหภูมิต่ำ และเจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถให้ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี

10. รายชื่อสื่อมวลชน ทั้งผู้สื่อข่าว บรรณาธิการข่าว พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เพื่อแจ้งให้ทราบการจัดตั้งศูนย์ การให้บริการข้อมูลข่าวการ แนวทางการปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่สื่อมวลชน

11. รายชื่ออาสาสมัครเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในชุมชน

เมื่อมีแผนด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตแล้ว เพื่อเป็นการแน่ใจว่าการดำเนินงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ก็ควรจะมีการฝึกซ้อมการปฏิบัติงานตามแผน ซึ่ง ดวงทิพย์ วรพันธ์ ได้ให้รายละเอียดของการฝึกซ้อมปฏิบัติงานตามแผนไว้ดังนี้

การฝึกซ้อมปฏิบัติงานตามแผนเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากได้มีการทดสอบจับเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุ ท่านใช้เวลาในการระดมทีมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ใช้เวลาเท่าใดในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์มาติดตั้งใช้งาน การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจนกระทั่งการให้สัมภาษณ์ หรือการจัดทำข่าวแจกฉบับแรกหรือจัดการแถลงข่าวครั้งแรก ต้องใช้เวลานานเท่าใดการติดต่อแจ้งข่าวแก่สื่อมวลชน การส่งข่าวผ่านโทรศัพท์ โทรสาร มีปัญหาขัดข้องอย่างไรหรือไม่เจ้าหน้าที่แต่ละคนเข้าใจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติชัดเจนมากน้อยเพียงใด การประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร สิ่งเหล่านี้จะปรากฏเมื่อมีการฝึกซ้อมแผน และเมื่อเสร็จสิ้นการซ้อม ควรมีการประเมินผลการซ้อมและปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นข้อขัดข้องทั้งหลายและควรนำไปสู่การปรับแผนให้มีความเหมาะสมคล่องตัวและสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ปฏิบัติได้ในที่สุด

ในส่วนของการฝึกซ้อมปฏิบัติงานตามแผนนี้ ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland) ได้กล่าวถึงประเด็นการฝึกอบรม คู่มือ และการทดสอบประสิทธิภาพของแผนดังนี้

การฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่ถูกต้อง มีคุณค่ามากกว่าเอกสารที่อธิบายกระบวนการทำงาน เพราะสามารถรับรู้ถึงภาวะวิกฤตได้มากกว่าและสามารถทำงานเป็นทีมได้ดีกว่า ขอบเขตของการฝึกอบรม ต้องเรียนรู้หลักการต่อไปนี้

1. เข้าใจธรรมชาติของภาวะวิกฤต และหลักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง
2. รู้สภาวะแวดล้อมและกระบวนการเกิดภาวะวิกฤต
3. ฝึกฝนเหตุการณ์จำลอง / ฝึกการทำงานเป็นทีม

คู่มือ

เนื้อหาควรประกอบด้วย คำนำเป็นข้อความอธิบายสั้น ๆ ในสิ่งที่ทีมงานจะต้องทำในภาวะวิกฤต อธิบายสั้น ๆ ถึงภาวะวิกฤตขององค์กร รายชื่อทีมภาวะวิกฤต พร้อมทั้งที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของทีมงาน และหมายเลขโทรศัพท์อื่นๆ ที่จำเป็น รายชื่อกลุ่มเป้าหมายและวิธีการติดต่อรายการอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการสื่อสารภาวะวิกฤต วิธีการติดต่อกับสื่อมวลชน วิธีการในการสัมภาษณ์ สรุปรายชื่อเรื่องราวขององค์กร ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น รายชื่อรายการวิทยุ/โทรทัศน์ที่เป็นที่นิยม เป็นต้น

การทดสอบประสิทธิภาพของแผน

ควรมีการตรวจสอบการบังคับบัญชา กระบวนการรวบรวมทีมงานอย่างรวดเร็ว ถ้าเป็นไปได้ควรมีฝึกซ้อมดูบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านการเกิดความตระหนักถึงสิ่งที่เกิดขึ้น และฝึกการทำงานเป็นทีม

การวางแผนด้านการสื่อสารมวลชนและชุมชนสัมพันธ์ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรควรดำเนินการ โดยจัดโปรแกรมการสื่อสารเชิงรุกเอาไว้ การสำรวจทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน

สรุปขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต มีดังนี้

1. การจัดฝึกอบรมด้านรับรู้เกี่ยวกับภาวะวิกฤต สิ่งนี้จะทำให้ทีมงานมีแนวคิดเกี่ยวกับภาวะวิกฤตและจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง เข้าใจความหมายและคำจำกัดความของภาวะวิกฤต
2. การวางแผน แผนที่เขียนอยู่ในรูปของแบบฟอร์มบรรจุอยู่ในคู่มือภาวะวิกฤต
3. ฝึกอบรมด้านสื่อ โฆษกที่ต้องทำงานกับสื่อจะต้องฝึกเทคนิคการให้สัมภาษณ์
4. เหตุการณ์จำลอง การฝึกซ้อมจะช่วยประเมิน จุดอ่อน จุดแข็ง ของทีมและเกิดการรับรู้ในเรื่องภาวะวิกฤตดีขึ้น
5. การตรวจสอบ การตรวจสอบการทำงานด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต เช่นการประกาศให้สมาชิกในทีมรับรู้ ตรวจสอบการประสานงานกับผู้บริหาร ตรวจสอบข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปในคู่มือ และปรับให้เป็นปัจจุบัน

ช่วงที่ 2 : การปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

สิ่งสำคัญที่สุดเมื่อเกิดภาวะวิกฤตเกิดขึ้น คือ ความรวดเร็วในการจัดการ หรือเข้าควบคุมสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตประสบความสำเร็จ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตรงไปตรงมา และอย่างต่อเนื่อง ดวงทิพย์ วรพันธุ์ ได้วางแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตไว้ดังนี้

1. แนวทางการปฏิบัติงาน

1.1 แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีชื่อในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ไปรายงานตัว ณ ที่ตั้ง หรือที่จุดกำหนดตามแผน

1.2 แจ้งศูนย์อำนาจการเตรียมพร้อมด้านการประชาสัมพันธ์ และการจัดการข้อมูลข่าวสารทราบ

1.3 รายงานผู้มีอำนาจสั่งการ หรือหัวหน้าเวรติดตามสถานการณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้มีการแต่งตั้งไว้ล่วงหน้าแล้ว

2. การปฏิบัติงาน ณ ที่เกิดเหตุ

2.1 จัดส่งทีมรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น (initial Response Information Officer) เข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แจ้งกลับมาที่ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ที่จะจัดขึ้นต่อไป

2.2 ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่จำกัดวงรอบของสถานที่เกิดเหตุ เพื่อกำหนดสถานที่รวม หรือจุดที่อนุญาตให้สื่อมวลชนเข้าไปรายงานข่าวและถ่ายภาพได้ จุดที่ใกล้ที่สุดและปลอดภัยที่สุด และไม่มีสิ่งกีดขวางการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งผู้สื่อข่าว และช่างภาพไปรวมปฏิบัติงาน ณ จุดนั้น

3. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์

3.1 ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์และจัดการด้านข้อมูลข่าวสารขึ้นโดยเร็วที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่บริหารเหตุการณ์วิกฤตและสื่อมวลชน โดยจุดแรกอาจจัดตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราว เพื่อประสานการให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในแผนเผชิญเหตุด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์(ประชาชน/กลุ่มเสียง/ผู้บริหาร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

3.2 โดยปกติเมื่อมีการตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์ หรือที่ตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เรียกว่า ศูนย์อำนาจการร่วมของจังหวัด ควรมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ขึ้นภายในกองบัญชาการเหตุการณ์ 1 แห่ง นอกจากนั้นให้พิจารณาจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฯ หรือหากสถานที่ไม่อำนวยอาจจัดเป็นบริเวณหรือพื้นที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ ซึ่งจะจัดตั้งให้พิจารณาตามความเหมาะสม

3.3 สำหรับการจัดตั้งศูนย์แถลงข่าวแก่สื่อมวลชน หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำหรับสื่อมวลชนควรอยู่คนละที่กับศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ของกองบัญชาการเหตุการณ์ สำหรับ

กรณีการก่อการร้ายสากล ศูนย์แถลงข่าวจะจัดตั้งขึ้นนอกพื้นที่กองบัญชาการเหตุการณ์และอยู่ในบริเวณวงล้อมภายนอกที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกันพื้นที่เกิดเหตุ (Outer Perimeter)

4. การประชุมชี้แจงสรุปเหตุการณ์

เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของเหตุการณ์ จะมีความสับสนวุ่นวายเกิดขึ้นมากมาย สิ่งที่สำคัญที่สุดเมื่อทีมเฉพาะกิจประชาสัมพันธ์มารายงานตัวที่เกิดเหตุ หรือจุดปฏิบัติงาน ต้องมีการประชุมชี้แจงสรุปสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดให้ทราบเพื่อเข้าใจตรงกันเสียก่อน อย่าทึกทักว่าคนคงทราบเรื่องราวมาก่อนแล้ว โดยปกติ เมื่อมีการจัดตั้งกองบัญชาการเหตุการณ์หรือศูนย์อำนวยการร่วม ผู้บัญชาเหตุการณ์ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะหัวหน้าศูนย์อำนวยการร่วมจะเรียกประชุมหัวหน้าฝ่ายต่างๆ เพื่อชี้แจงสถานการณ์การให้ทีมงานได้ทราบเป็นอันดับแรกเพื่อประเมินระดับความรุนแรงของสถานการณ์ และวางแผนจัดทีมแบ่งมอบหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานต่อไป

5. การแบ่งมอบหน้าที่และการจัดชุดปฏิบัติงาน

เมื่อทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่จะดำเนินต่อไป เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องวางแผนจัดทีมปฏิบัติงานซึ่งที่สำคัญจะประกอบด้วยทีมต่างๆ ดังนี้

5.1 ชุดรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุ

5.2 ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ ประจำกองบัญชาการเหตุการณ์

5.3 ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์แถลงข่าว หรือศูนย์สื่อมวลชน

5.4 ในสถานการณ์ที่ต่อเนื่องยาวนานเกินเวลาหลายวันติดต่อกัน จำเป็นต้องจัดชุดปฏิบัติงานเป็นผลัด โดยปกติแต่ละผลัดจะทำงานประมาณ 8 – 12 ชั่วโมง การจัดผลัดควรจะดำเนินการให้สอดคล้องกับฝ่ายอื่น ๆ ด้วย

5.5 หน้าที่มีความสำคัญและต้องจัดเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์จากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้แก่ ญาติผู้เสียชีวิตหรือผู้ได้รับบาดเจ็บจากหน่วยงานหรือองค์กรในต่างประเทศที่มีชาวต่างประเทศประสบเหตุ จากผู้สื่อข่าว สื่อมวลชนหรือจากประชาชนผู้สนใจข่าวสารทั่วไป เจ้าหน้าที่ส่วนนี้ อาจใช้อาสาสมัครหรือเจ้าหน้าที่/พนักงานของหน่วยงานที่ไม่ใช่ชุดปฏิบัติงานในภาวะไม่ปกติ ซึ่งต้องมีการชี้แจงวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การจดบันทึกข้อมูลคำถาม แนวทางคำตอบที่ไว้ และต้องได้รับการชี้แจงข้อมูลรวมทั้งสถานการณ์ให้ทราบและเข้าใจตรงกันอย่างเป็นระยะโดยสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ให้ข้อมูลข่าวสารทิศทางเดียวกันไม่ขัดแย้งกัน และถูกต้องตรงกัน

เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

- โทรศัพท์ โทรสาร
- เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมปริ้นเตอร์ และการเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ต
- เครื่องถ่ายภาพเอกสาร
- วิทยุสื่อสารสำหรับติดต่อกับหน่วยอื่นในกองบัญชาการ
- เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องรับวิทยุ และหนังสือพิมพ์ สำหรับตรวจติดตามเฝ้า

ฟังและประเมินทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชน

- กล้องโทรทัศน์ กล้องถ่ายภาพนิ่ง อุปกรณ์ให้แสง-ไฟ เครื่องตัดต่อเทปโทรทัศน์กระเป๋าคอมพิวเตอร์ ปลั๊กไฟฟ้าเสียบได้หลายเต้า

- กระดานไวท์บอร์ด สำหรับจดบันทึกเหตุการณ์สำคัญ ๆ หัวข้อข่าวแจก ประเด็นการแถลงข่าวแต่ละครั้ง และข้อมูลการประเมินสถานการณ์ ตลอดจนการประเมินการรับรู้/ทัศนคติของสาธารณชน และสื่อมวลชน

- ในการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่เกิดเหตุขึ้นอยู่นอกอาคารสถานที่ ควรเตรียมการจัดทำเครื่องมืออุปกรณ์ในลักษณะที่เคลื่อนย้ายได้(Mobile Kits) ไว้ล่วงหน้า เมื่อเกิดเหตุจะได้นำติดตัวไปใช้ได้โดยสะดวก รวมถึงการจัดเตรียมเครื่องมือติดต่อสื่อสารเคลื่อนที่ เช่น วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์กระเป๋าคอมพิวเตอร์ (lap top) ที่สามารถส่งโทรสารได้ด้วย เพื่อใช้ประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสารจากพื้นที่เกิดเหตุ

6. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและความต้องการด้านข่าวสาร

ในสถานการณ์วิกฤตแต่ละชนิด จะมีผู้เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมายสำหรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายกลุ่ม และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความสำคัญเร่งด่วนที่จะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นมากน้อยไม่เท่ากัน บางกลุ่มจำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารโดยเร็วที่สุด เพื่อมิให้เกิดอันตราย เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือหัวหน้าชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะต้องประเมินสถานการณ์และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการข่าวสารชนิดต่าง ๆ โดยเร็วที่สุด

กลุ่มเป้าหมายสำคัญในเหตุการณ์วิกฤตส่วนใหญ่ ได้แก่

- ประชาชนผู้ประสบภัย เช่น ผู้ที่อยู่ในพื้นที่น้ำท่วม
- ญาติผู้เสียชีวิต ผู้ได้รับบาดเจ็บ ผู้ติดอยู่ในอันตราย หรือญาติของตัวประกัน
- ประชาชนผู้อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ต้องได้รับการอพยพ
- สื่อมวลชน

- ผู้ต้องสงสัยว่าได้รับเชื้อโรคในกรณีก่อการร้ายและมีการใช้อาวุธชีวภาพ รวมถึงผู้สัมผัสใกล้ชิด กลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นเป้าหมายโจมตี

- ผู้แทนชุมชน
 - ผู้บริหารระดับสูง
 - เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขวิกฤตการณ์
 - ผู้แทนองค์กร/หน่วยงานระหว่างประเทศ
 - ผู้แทนฝ่ายค้าน กรรมการสภา
 - นักกฎหมาย
- ฯลฯ

7. การอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน

7.1 จัดให้มีการลงทะเบียนสื่อมวลชน เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่สื่อมวลชนเพื่อรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดเหตุ

7.2 ข้อมูลที่ต้องการในการลงทะเบียนสื่อมวลชน ได้แก่ ชื่อ จำนวน และสังกัดของผู้สื่อข่าวที่รายงานข่าว ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร สำหรับการส่งและแจ้งข่าว มีสื่อท้องถิ่นจำนวนเท่าใด สื่อต่างประเทศจำนวนเท่าใด จำเป็นต้องจัดล่ามแปลหรือไม่ในการแถลงข่าว ถ้าจำเป็นต้องใช้ล่ามก็ภาษา เป็นต้น

7.3 บัตรแสดงตัวสื่อมวลชน อาจใช้บัตรประจำตัวสื่อมวลชนที่ออกให้โดยกรมประชาสัมพันธ์ หรือหากจำเป็น อาจต้องใช้ปลอกแขนหรือเครื่องหมายแลสีอื่นใดเป็นเครื่องหมายแสดงตัวเพื่อเข้าไปในพื้นที่หวงห้าม โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าคอยควบคุมเส้นทางเข้าออกพื้นที่เข้าออกทุกจุด เพื่อให้เข้าตรงกัน ท่านต้องคำนึงว่าช่างภาพหรือช่างกล้องทีวีย่อมต้องการจะได้ภาพสวย ๆ ของเหตุการณ์ ได้ฉากของเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะกั้นพื้นที่เป็น สองวง วงนอกสำหรับฝูงชนทั่วไป และวงในที่เกิดเหตุเข้ามาคือ สำหรับสื่อมวลชน ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจให้สื่อมวลชนจำกัดอยู่ในบริเวณนี้เท่านั้น ถ้าท่านไม่สามารถจำกัดการเคลื่อนไหวของสื่อมวลชนให้อยู่ในพื้นที่ที่กำหนดไว้ เขาอาจก่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวเองหรือประชาชนรอบข้างได้ ท่านต้องพยายามให้ผู้สื่อข่าวเหตุการณ์ได้ และเตือนเขาบ่อยๆว่าเขาจะได้รับรู้ข้อมูลและข่าวสารทันที ณ บริเวณซึ่งท่านได้กำหนดไว้ให้

7.4 ทันทีที่ผู้บัญชาเหตุการณ์ไปถึงยังที่เกิดเหตุ ท่านต้องกำหนดบริเวณซึ่งจะใช้เป็นที่ปฏิบัติงานแถลงข่าว และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในเขตปริมณฑลรอบนอก(Outer Perimeter)

และพื้นที่รอบใน (Inner Perimeter) ให้ทราบว่าบริเวณนั้นอยู่ที่ใด เพื่อพวกเขาจะได้ส่งผู้สื่อข่าวไปที่นั่น

7.5 กำหนดจุดรถถ่ายทอดและรถข่าว เพื่อมิให้เกิดขวางเส้นทางจราจร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับระดับเพลิง หรือรถปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นจุดที่ผู้สื่อข่าวสามารถเคลื่อนย้ายรถได้สะดวกพอสมควร เพื่อความรวดเร็วในการนำข้อมูลไปอากาศ

7.6 การนำผู้สื่อข่าวเข้าไปยังสถานที่เกิดเหตุ ต้องประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติ การติดเครื่องหมายแสดงตัว และจำนวนผู้สื่อข่าวที่สามารถเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ได้ในแต่ละครั้ง

8. การกำหนดเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่

8.1 เมื่อทราบกลุ่มเป้าหมายและความต้องการข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มแล้ว จะต้องพิจารณากำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายขณะเดียวกันก็เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่รัฐบาลหรือกองบัญชาการเหตุการณ์ต้องการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายด้วย

8.2 ในขณะที่เกิดเหตุวิกฤต ต้องคิดต่อเนื่องทุกวันว่า ประเด็นที่ท่านจะสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายในแต่ละวัน ในแต่ละช่วงเวลา และในแต่ละสถานที่เปลี่ยนไป คืออะไร

8.3 จะต้องพบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่รู้ดีและเชี่ยวชาญชำนาญในประเด็นเหล่านั้น เพื่อทำความเข้าใจเรื่องราวและเรียบเรียงให้อยู่ในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่าย

8.4 ต้องพิจารณาว่าในแต่ละประเด็นของเรื่องราว จะให้ข้อมูลข่าวสารได้มากเพียงใด จึงจะเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

8.5 กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความสนใจในประเด็นของเรื่องราวแตกต่างกันออกไป ต้องหาวิธีเรียบเรียงเนื้อหาของข่าวสารให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม เช่น ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่ต้องอพยพ ต้องการทราบว่ามีความจำเป็นมากน้อยเพียงไรที่จะต้องละทิ้งบ้านเรือน และอพยพไปอยู่ที่อื่น จะต้องอยู่นานแค่ไหน ใครจะดูแลรักษาความปลอดภัยของบ้านเรือน ข้าวของ การอพยพจะต้องทำอย่างไร ข้าวของการอพยพจะต้องทำอย่างไร จะนำสิ่งของอะไรติดตัวไปได้บ้าง

8.6 รวบรวมข้อมูลข่าวสารให้มากที่สุด จากการพูดคุยกับผู้สื่อข่าว ค้นหาในอินเทอร์เน็ต คาดคะเนความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้คนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ แล้วนำมากำหนดเนื้อหาของข่าวสารที่จะเผยแพร่

8.7 ในบางสถานการณ์ ต้องเข้าในมารยาทและจิตวิทยาในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เช่น สื่อมวลชนในวันธรรมะวันตก จะไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้ประสบอุบัติเหตุแก่ สื่อมวลชน จนกว่าจะแน่ใจว่าญาติของผู้เสียชีวิต หรือบาดเจ็บได้รับการแจ้งเหตุแล้ว เนื่องจากเป็น มารยาทในทางปฏิบัติที่ให้เกียรติแก่ญาติผู้เคราะห์ร้าย นอกจากนี้ สื่อมวลชนวันตกจะไม่ เผยแพร่ภาพของผู้เสียชีวิตเพราะถือเป็นการไม่ให้เกียรติแก่ผู้ตาย

9. การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์

9.1 กำหนดสื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มี ประสิทธิภาพและเหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ การรายงานข่าว เร่งด่วนการเผยแพร่ข่าวผ่านเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต การประชุมผู้แทนชุมชน/อาสาสมัครเพื่อแจ้ง ข่าว เป็นต้น

9.2 สำหรับบางสถานการณ์ อาจจำเป็นต้องใช้จิตวิทยาในการสื่อสารเนื่องจากมี ความละเอียดอ่อนของประเด็นปัญหาและลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันไป เช่น การ สื่อสารกับชาวบ้านที่จำเป็นต้องถูกอพยพออกจากพื้นที่อันตรายแต่ไม่เต็มใจ เพราะไม่เห็นความ จำเป็น หรือกรณีที่ต้องเปลี่ยนการประกอบอาชีพใหม่ แต่ชาวบ้านไม่ยอมปฏิบัติตาม

9.3 กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มจำเป็นต้องสื่อสารโดยใช้ภาษาถิ่น หรือต้องสื่อสารผ่าน ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน หรือกลุ่มอื่นที่เข้าใจไว้วางใจ เป็นต้น

9.4 ในบางสถานการณ์ เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ปกติไม่สามารถใช้งานได้ เช่น ในเหตุการณ์น้ำท่วม สายโทรศัพท์ถูกตัดขาด อาจจำเป็นต้องใช้โทรโข่ง หรือต้องใช้ เสิลคอปเตอร์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย หรือจะใช้สัญญาณติดต่อสื่อสารอย่างอื่น เช่น แสงไฟ หรืออย่างเหตุการณ์ตึกถล่มที่ผู้ถูกฝังอยู่ใต้ซากปรักหักพัง อาจจำเป็นต้องหย่อนเครื่องรับวิทยุ วิทยุ ทรานซิสเตอร์ลงไปในร่องเพื่อพูดคุยกับผู้ที่ติดอยู่ใต้ซากผ่านรายการวิทยุ เป็นต้น

9.5 ปฏิบัติงานแบบเครือข่าย บางครั้งอาจจำเป็นต้องใช้สื่อบุคคล ซึ่งบุคลากรทาง ราชการไม่มีเพียงพอ สามารถใช้อาสาสมัครที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมแล้ว หรือใช้ อาสาสมัครขององค์กรภาคเอกชนเข้าช่วย การใช้สื่อประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ภาครัฐส่วนใหญ่จะ นึกถึงแต่สื่อที่รัฐเป็นเจ้าของ โดยลืมนึกถึงสื่อในภาคเอกชนซึ่งพร้อมที่จะให้ความร่วมมือเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็น

9.6 สื่อประชาสัมพันธ์เครือข่ายในพื้นที่ประกอบด้วย

- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด
- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
- สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

- หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- สถานีวิทยุท้องถิ่น
- สถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น
- สถานีวิทยุทหาร
- สถานีวิทยุตำรวจ
- เครือข่ายอาสาสมัครประชาสัมพันธ์หมู่บ้านของกรมประชาสัมพันธ์
- ชมรมนักจัดรายการวิทยุชายแดนของกระทรวงการต่างประเทศ
- คณะกรรมการร่วมระดับท้องถิ่น
- หอกระจายข่าว

9.7 บางสถานการณ์สถานที่ไม่อำนวยให้สื่อข่าวเข้าไปทำข่าวพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ จำเป็นต้องใช้ระบบ Media Pool โดยใช้สื่อมวลชนแต่ละแขนงส่งผู้แทนจำนวนหนึ่งมาปฏิบัติงานภายใต้การอำนวยความสะดวกและการจัดระเบียบของเจ้าหน้าที่

9.8 ในกรณีที่ไม่สามารถอนุญาตให้สื่อมวลชนเข้าถ่ายภาพหรือรายงานข่าวในพื้นที่เกิดเหตุการณ์ได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย ศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ จะต้องจัดทำข่าวแจก รวมทั้งภาพข่าว ทั้งภาพนิ่งและวิดีโอให้แก่สื่อมวลชน

9.9 ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางระบบอินเทอร์เน็ต

10. การแต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์

ต้องมีการแต่งตั้งโฆษกของเหตุการณ์อย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่แถลงข่าว สัมภาษณ์และตอบคำถามของสื่อมวลชน ทั้งนี้เพื่อให้การให้ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสน โฆษกยังทำหน้าที่เป็นกันชนให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และเปิดโอกาสให้ผู้บัญชาเหตุการณ์มีเวลาบริหารวิกฤตได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผู้มีอำนาจตัดสินใจ เช่น ผู้บัญชาการเหตุการณ์ หรือผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชนและสาธารณชนบ้างเป็นครั้งคราวเพื่อความมั่นใจแก่สาธารณชน รวมทั้งเพื่อขอความร่วมมือในสิ่งที่สำคัญและจำเป็น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการแถลงข่าวควรจัดการแถลงข่าวเป็นช่วงๆ ตลอดเวลาที่มีวิกฤตการณ์ จนกระทั่งเหตุการณ์จบลง พร้อมกำหนดตัวผู้แถลงข่าว ประเด็นที่จะแถลงกำหนดกฎเกณฑ์ของการแถลงและทำข่าว เป็นต้นว่า แจ้งให้สื่อข่าวรู้ว่าเขาจะทำอะไรได้บ้างหรือไม่ได้บ้าง เขาจะต้องปฏิบัติอย่างไร เขาจะไปที่จุดใดได้หรือไม่แล้วแจ้งให้สื่อมวลชนทราบล่วงหน้าโดยทั่วกัน

11. การควบคุมแหล่งข่าว

11.1 ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่สานิเทศ ควรเสนอแนะผู้บัญชาการเหตุการณ์ให้มีการควบคุมแหล่งข่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง ก่อนที่จะให้ข่าวแก่สื่อมวลชน ควรได้มีการประสานกับชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์หรือโฆษกเหตุการณ์ในเรื่องข้อมูล และประเด็นข่าวสารก่อน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการให้ข้อมูลข่าวแก่สื่อมวลชนและสาธารณชน จะได้ไม่สร้างความสับสนวุ่นวาย หรือความเข้าใจผิดอันจะเป็นผลเสียหายต่อการแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์

11.2 ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เมื่อได้จัดทำประเด็นข้อมูลข่าวสาร สำหรับการแถลงข่าวหรือจัดทำข่าวแจกเสร็จเรียบร้อยแล้ว นอกจากจะส่งเผยแพร่แก่สื่อมวลชน จะต้องส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ให้ทราบทั่วกัน และใช้เป็นแนวทางการให้ข่าวสารแก่กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ด้วย

12. การติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชนและสาธารณชน

12.1 รวบรวมข้อมูลขีดความสามารถของสื่อแต่ละแขนง ผู้สื่อข่าวที่มารายงานข่าวมีใครบ้าง ระดับไหน ใครเป็นหัวหน้านำทีมมา มีทีมข่าวมาปฏิบัติงานกี่ทีม มีรถมาถ่ายทอดดาวเทียมกี่คัน ข้อมูลเหล่านี้จะบ่งบอกความสำคัญของเหตุการณ์ และความสนใจของสื่อมวลชนที่มีต่อเหตุการณ์นั้นๆ เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์จะนำข้อมูลดังกล่าวมาวางแผนการดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าว และจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ ให้สอดคล้องกัน

12.2 ใช้ระบบการทำงานของกองบรรณาธิการข่าว (สำหรับเจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์) ประเมินทิศทางการทำงานข่าวของแต่ละสื่อ เพื่อประเมิน กำหนดและจัดทำประเด็นข้อมูลข่าวสาร เตรียมให้โฆษกเหตุการณ์ใช้แถลงข่าว รวมถึงการจัดทำข่าวแจก และการจัดทำข้อมูลประกอบ และข้อมูลสนับสนุนต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของสื่อมวลชน

12.3 ติดตามการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน วิธีที่นิยมกันมากคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การรายงานข่าวของสื่อมวลชน หรือข้อคิดเห็นที่ผู้อ่านผู้ชมรายการมีต่อการปฏิบัติการของทางราชการ ประเด็นที่วิเคราะห์ได้แก่ ภาพข่าว ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง และประเด็นสำคัญที่สื่อมวลชนนำเสนอ ส่วนวิธีการวิเคราะห์จะวิเคราะห์จากความยาวของรายการข่าวที่ออกอากาศ ความยาวของรายงานข่าวที่นำเสนอในหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นข่าวที่ปรากฏในหน้า 1 หรือหน้าใน เป็นข่าวนำหัวเรื่องตัวใหญ่ หรือเป็นข่าวเล็ก ๆ แหล่งข่าวที่อ้างในตัวข่าวเป็นใคร ภาพประกอบ และการใช้คำที่มีความหมายในทางลบ เป็นต้น

12.4 การประเมินทัศนคติของสาธารณชน ทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์สมาชิกในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ การสังเกตพฤติกรรมของคนในชุมชน การใช้แบบสอบถาม

13. การจัดบันทึกสถานการณ์ (Situation Board) และการบันทึกการปฏิบัติงาน (Public Affairs Log)

13.1 การจัดบันทึกสถานการณ์ เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ท่านควรบันทึก วันเวลาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ ชื่อเจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงาน บันทึกสถานการณ์ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนผลัดเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่สามารถติดตาม สถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

13.2 การบันทึกการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการประชาสัมพันธ์หรือฝ่าย สารนิเทศ (Public Affairs Log) คือ การบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ เช่น รายการคำถามที่ผู้สื่อข่าวถามเข้ามา ชื่อผู้สื่อข่าวที่ถาม ชื่อสำนักข่าว คำถาม คำตอบที่ตอบไป รายการข่าวแจกที่ผลิตและเผยแพร่ไปแล้ว พร้อมหัวข้อข่าวและประเด็นสำคัญในข่าว วันเวลาที่ เผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เปลี่ยนผลัดเข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถทำงานได้อย่าง ต่อเนื่องและให้ข้อมูลข่าวสารได้ในแนวทางเดียวกัน

13.3 กระดานดำหรือกระดานไวท์บอร์ด หรือหากอยู่นอกสถานที่อาจใช้แผ่น พลาสติก กระดาษ ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์

13.4 เก็บข้อมูลทุกอย่างให้แก่สื่อมวลชน เข้าแฟ้ม พร้อมบันทึก วันที่ เวลา สถานที่ที่ทำให้ข่าวกำกับไว้ เพื่อป้องกันการให้ข่าวซ้ำ หรือเกิดข้อขัดแย้งในกรณีที่มีการ เปลี่ยนแปลงวันอาจทำให้ข้อเท็จจริงเปลี่ยนไป

อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่ 2 ที่เป็นการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตนี้ มีบาง ประเด็นที่น่าสนใจ ที่ ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland) ได้นำเสนอไว้ในเรื่องของ การแสดงท่าที การกำหนด กลยุทธ์ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารดังนี้

การแสดงท่าที โดยพิจารณาไปที่กลุ่มเป้าหมายว่าต้องการให้องค์กรทำอะไร กลุ่มเป้าหมายเกิดขึ้นหลายกลุ่ม เช่น ผู้คนทั่วไปที่รู้สึกตระหนกตกใจ ผู้บริโภคหรือลูกค้า นักข่าว นักการเมือง กลุ่มกดดันต่าง ๆ ในขณะนั้นถึงแม้ว่าองค์กรจะทำอะไรไม่ได้มาก แต่ก็พยายามแสดง ให้เห็นว่าได้ลงมือดำเนินการบางสิ่งบางอย่างออกไป เช่น การหยุดการผลิต การเรียกคืนสินค้า การออกประกาศ การสืบสวน หรือการหยุดการจ้างชั่วคราว เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย เห็นว่า องค์กรมีความใส่ใจ ไม่ได้ละเลยต่อเหตุการณ์

การกำหนดกลยุทธ์ ในภาวะวิกฤตมีความกดดันหลายด้าน เช่น ความต้องการ ข้อมูลข่าวสารจากประชาชน และจากสื่อมวลชน ความกดดันด้านเวลา แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งจำเป็นที่ต้องทำก็คือ ทีมผู้บริหาร ทีมภาวะวิกฤต และผู้บริหารสูงสุดต้องระดมสมองโดยเร็ว ที่สุด เพื่อวางกลยุทธ์จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. ทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่าภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นคืออะไร และส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร เพราะสมาชิกในทีมอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน

2. ตั้งคำถามว่า ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ถึงมูลเหตุของปัญหาอื่นอีกหรือไม่และจะกลายเป็นประเด็นที่แผ่ขยายออกไปอีกหรือไม่ จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นอีกหรือไม่

3. วิเคราะห์แนวทาง 2 ด้าน คือหนึ่ง คาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุดที่จะเกิดขึ้น และ สอง บางทีสถานการณ์อาจจะไม่รุนแรงก็ได้ แต่ให้เริ่มคิดว่าความร้ายแรงที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรและองค์กรจะจัดการกับมันอย่างไร

4. การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ไมเคิล แบรินค์กล่าวว่า “ภาวะวิกฤตไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้คนคิดว่าเกิดอะไร” ชื่อเสียงขององค์กรขึ้นอยู่กับสิ่งที่ประชาชนตัดสินใจ เราเป็นองค์กรประเภทใด ดังนั้นจึงต้องติดตามความคิดเห็นของสาธารณชนว่ามีทิศทางอย่างไรจากผลการกระทำขององค์กร

สิ่งที่ควรดำเนินการ คือ ติดต่อสื่อสารมวลชนในแต่ละแขนงและบอกกล่าวว่าจะเกิดอะไรขึ้นถ้าทำได้ควรติดต่อผู้สื่อข่าวที่เป็นที่ยอมรับในวงการเป็นการเฉพาะ เพื่อกำหนดทิศทางข่าวสารนอกจากนี้ยังต้องสำรวจทัศนคติกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในระหว่างเกิดภาวะวิกฤต

5. จัดตารางเวลาในการปฏิบัติงาน ต้องดูรายละเอียดว่า สื่อแต่ละแขนงมีกำหนดการผลิตสื่อช่วงเวลาใดบ้าง เช่น โทรทัศน์เสนอข่าวที่ช่วง หนังสือพิมพ์ปิดต้นฉบับเวลาใด ข่าววิทยุมีผังเวลาออกอากาศช่วงใดบ้าง เป็นต้น จากนั้นกำหนดแหล่งข่าวและประเด็นสำคัญที่ต้องนำเสนอแก่สื่อมวลชน โดยติดต่อสอบถามบุคลากรหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

6. การหาพันธมิตร เวลาที่เกิดภาวะวิกฤตองค์กรจะต้องถูกจับตามองว่าเป็นผู้ก่อปัญหาหรือต้องรับผิดชอบปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรควรหาพันธมิตรมาพูดแทนบ้าง เช่น บุคคลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยให้ข่าวสารขององค์กรมีน้ำหนักมากขึ้นและน่าเชื่อถือมากขึ้น

7. ในกรณีที่ภาวะวิกฤตได้รับความสนใจอย่างมาก องค์กรต้องพยายามปรับรูปการของภาวะวิกฤตให้เป็นไปในทางบวก หลักการอยู่ที่ว่า องค์กรต้องให้ข้อมูลข่าวสารหรือกำหนดมาตรการรองรับอย่างเพียงพอและรวดเร็ว ภาวะวิกฤตจะถูกจำกัดให้แคบลงได้

8. ทบทวนกลยุทธ์เมื่อภาวะวิกฤตเปลี่ยนไป เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อไป

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้พิจารณาที่ว่า “ยังให้ข้อมูลผู้คนน้อยเท่าใดเขาก็ยังคิดว่ามีอะไรแอบแฝงอยู่ แต่ถ้ายังบอกกล่าวผู้คนมากเท่าไร ไม่นานเขาก็สนใจน้อยลง” ในช่วงเวลาที่เกิดภาวะวิกฤต กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ จะมาความต้องการข่าวสารมากขึ้น และต้องมีมาสนองความต้องการ ถ้าเกิดภาวะสุญญากาศในการเผยแพร่ข่าวสาร กลุ่มหรือฝ่ายตรงข้ามจะเข้ามาให้

ข่าวสารแทนทันที และถ้าประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายค้นพบบางสิ่งที่ยังคงไม่ยอมเปิดเผย ความน่าเชื่อถือขององค์กรจะถูกทำลายลงทันที

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารควรดำเนินการทุกรูปแบบ เช่น การผลิตข่าวแจก การสรุปสถานการณ์ ไปปลิวิ แผ่นพับ วิดีโอ และอื่น ๆ ควรตรวจตราข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตในเว็บบไซต์ต่าง ๆ ด้วยว่ามีกรวิพากษ์วิจารณ์สถานการณ์อย่างไร

ข้อควรระวังในการจัดการภาวะวิกฤต แนะนำว่ามีดังนี้

1. การไม่สามารถรับรู้ได้ทันเวลาถึงการขยายตัวไปของภาวะวิกฤต
2. เป็นการยากที่จะแยกแยะว่าบุคคลใดหรือกลุ่มใดได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตบ้าง
3. ไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุของภาวะวิกฤตออกมาได้ชัดเจนหรือรับรู้ไม่ได้ทั้งหมด
4. ภาวะวิกฤตนั้นส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. มีการคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะจากกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง
6. การตัดสินใจในด้านข้อมูลข่าวสารกระทำภายใต้ภาวะกดดัน
7. การเกิดความไม่ไว้วางใจ หรือไม่เชื่อถือในการดำเนินงานขององค์กรจากผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม
8. ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมหรืออารมณ์ออกมา ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบในการสื่อสารภาวะวิกฤตที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ในกรณีที่ภาวะวิกฤตมีความสัมพันธ์หรือใกล้ชิดกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง บุคคลเหล่านี้มักจะรับรู้เรื่องราวในระยะเริ่มแรกจากบุคคลใกล้ชิด
2. ผู้คนมักจะตีความของภาวะวิกฤตตามความรู้สึกของตนเองมากกว่าสภาพความเป็นจริง ซึ่งทำให้การรับรู้และการพิจารณาภาวะวิกฤตของผู้คนแตกต่างจากด้านขององค์กร
3. แหล่งข้อมูลของรัฐบาลขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจสูงสุด
4. จำนวนของสื่อมวลชนที่ให้ความสนใจเหตุการณ์วิกฤต ซึ่งให้เห็นนัยสำคัญของวิกฤตนั้น
5. การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารในลักษณะการสื่อสารแบบเปิด จะช่วยลดข่าวลือและทำให้สถานการณ์ถูกประเมินได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

ในส่วนของความสำเร็จในการควบคุมภาวะวิกฤตขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ หนึ่ง ความสามารถในการจัดการกับการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง และ สอง ความสามารถในการสื่อสารที่ดีขององค์กร

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารได้เสนอแนวทางไว้ 10 ประการ คือ

1. องค์กรต้องแสดงความรับผิดชอบ
2. ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนที่มีทัศนคติที่ไม่ดี กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและพยายามปรับการแสดงความคิดเห็นให้เหมาะสม
3. ใช้การสำรวจวิจัยในการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรกับเหตุการณ์ โดยต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์
4. ให้หาบุคคลที่สามที่เชื่อถือได้มาพูดแทนองค์กร
5. ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนอย่างเต็มที่ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
6. การเปิดเผยข้อมูลจะเป็นผลดีต่อองค์กร ในกรณีที่มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น
7. ติดตามข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตอย่างใกล้ชิด เพื่อจะได้รับรู้ว่าเป็นอย่างไร
8. แสดงออกถึงความห่วงใยและจริงใจ
9. ใน 24 ชั่วโมงแรกให้ดำเนินการอย่างจริงจังมาก ๆ เพราะเป็นช่วงที่องค์กรถูกจับตามอง และถูกตัดสินจากการแสดงความรับผิดชอบต่อ
10. ให้ความช่วยเหลือขององค์กรไว้เสมอ

การประเมินภาวะวิกฤตไม่ได้ขึ้นอยู่กับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แต่ขึ้นอยู่กับภาวะกับการสื่อสารในขณะนั้น และยังขึ้นอยู่กับว่าผู้คนจะตีความหมายภาวะวิกฤตนั้นอย่างไร ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามให้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดแก่สื่อมวลชน ซึ่งจะช่วยระงับข่าวลือที่เกินจริง หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ คือ การคาดการณ์ภาวะวิกฤต โดยจับตามองประเด็นข่าวสารอย่างใกล้ชิด และติดตามกระแสความคิดเห็นสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีสัญญาณเตือนภัยเกิดขึ้นก็ไม่ควรดำเนินการเอง เพราะนักประชาสัมพันธ์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของทีมบริหารจัดการเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามสาเหตุที่การจัดการภาวะวิกฤตไม่ประสบความสำเร็จมักเกิดจากการที่ฝ่ายบริหารไม่ให้ความสนใจต่อการคาดการณ์ และละเลยความคิดเห็นของสาธารณชน

ช่วงที่ 3 : การปฏิบัติงานเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง

เมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง ไมเคิล แบลนด์ (Michael Bland) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ทีมงานควรประชุม อภิปรายว่า ได้เรียนรู้อะไรจากเหตุการณ์นั้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์ และปรับปรุงกระบวนการงานจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ ควรให้ความสนใจกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ได้รับรู้ ควรให้ความสนใจกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพราะภาวะวิกฤตอาจหวนกลับมาอีกครั้ง ในขณะที่หลายคนคิดว่ามันจบไปแล้ว

ขณะที่ ดวงทิพย์ วรพันธุ์ ได้นำเสนอภารกิจเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง ดังนี้

1. จัดทำคำแถลงสรุปเหตุการณ์ เมื่อเหตุการณ์จบลง
2. ให้ข้อมูลในภาพรวม ยอดผู้เสียชีวิต ผู้ได้รับบาดเจ็บ การช่วยเหลือที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และที่จะดำเนินการโดยเร่งด่วนต่อไป
3. แจ้งกำหนดการปิดศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม หรือศูนย์ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ และแจ้งสถานที่ติดต่อ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อในด้านข้อมูลข่าวสารหลังการปิดศูนย์แล้ว
4. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติการ ปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้อง และแนวทางการปรับปรุงแผน / วิธีการปฏิบัติงานในอนาคต
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่สารนิเทศยังคงต้องติดตามประเด็นข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่แก่กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องผลการสอบสวนสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุวิกฤต การให้ความช่วยเหลือในระยะยาวแก่ผู้เคราะห์ร้าย การอพยพราษฎรกลับสู่ถิ่นฐานบ้านเรือน การจัดหาที่ทำกินและอาชีพให้แก่ผู้ที่ย้ายถิ่นฐาน รวมถึงการปรับปรุงมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยสำหรับเหตุการณ์ในอนาคต ฯลฯ

แนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต (ดวงทิพย์ วรพันธุ์, 2545)

ข้อคิดควรจำสำหรับการประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต 13 ประการ คือ

1. ไม่มีองค์กรใดจะสามารถหลีกเลี่ยงภาวะวิกฤตได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรจะมีแผนการในการรับมือกับภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้น ด้วยการศึกษาค้นคว้าที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง
2. ภาวะวิกฤตต่างๆ มีหลายรูปแบบและหลายประเภท ซึ่งอาจจะเป็นแบบรุนแรง (Violent) หรือไม่รุนแรง (Nonviolent) โดยมีสาเหตุมาจากภัยธรรมชาติ หรืออุบัติเหตุที่เกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ดังนั้นจึงควรทำการวางแผนภาวะวิกฤตต่างๆ ให้ตรงตามรูปแบบและประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ภาวะวิกฤตมีลักษณะเหมือนปัญหาอื่นๆ ที่มักจะมีปัญหาที่จะต้องตามแก้ไขเสมอ
4. ควรจะทำการพัฒนาแผนการรับมือภาวะวิกฤตร่วมกับแผนต่างๆ ภายในองค์กร ทำการทดสอบแผน ฝึกซ้อมและให้การสื่อสารในแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
5. เก็บรักษาอุปกรณ์ที่จำเป็นให้พร้อมที่จะใช้การได้เสมอ

6. การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ควรมีการแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้บุคคลทั่วไปทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานภายในองค์กร

7. ภาวะวิกฤตจะทำให้บุคคลเกิดความสงสัยในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ตั้งสมมติฐานภายในใจ กระทำการเผยแพร่ข่าวสารตามความเชื่อหรือความคิดเห็นของตนเอง จนอาจทำให้เรื่องที่ไม่เป็นจริงแพร่หลายเสมือนเรื่องเหล่านั้นเกิดขึ้นจริง ดังนั้นองค์กรควรจะมีการแก้ข่าวสาร หรือความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

8. องค์กรที่มีนโยบายสื่อสารกับสาธารณะ มีการสร้างภาพพจน์ชื่อเสียงจนได้รับการเชื่อถือและการยอมรับจากสาธารณะมาเป็นเวลายาวนาน จะได้เปรียบในสถานการณ์วิกฤต

9. การปิดบังข่าวสาร หรือการเคลื่อนไหวทางการสื่อสารที่ผิดพลาด อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรได้

10. จงซื่อสัตย์และเสนอความจริง เพราะในสถานการณ์วิกฤต การแก้ตัวและนำเสนอความจริงหลังจากถูกจับได้ว่าเคยโกหกมาก่อนจะไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ แต่การนำเสนอแต่ความจริงจะทำให้องค์กรไม่ต้องจดจำว่าได้เคยพูดหรือให้ข่าวอย่างไรมาก่อน

11. ควรเตรียมพร้อมสำหรับความต้องการข่าวสาร และการสอดแทรกของสื่อมวลชนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อภาวะวิกฤตขององค์กร

12. จงให้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อหน่วยงานที่จะเป็นแหล่งข่าวของรัฐ เนื่องจากหน่วยงานของรัฐเป็นแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือในการอ้างอิง หรือขอความคิดเห็นของบุคคลหรือสื่อมวลชนในภาวะวิกฤต

13. จงอย่าคิดแต่เรื่องของตนเอง ควรจะแสดงความเป็นห่วงอย่างจริงจังต่อผู้ที่จะได้รับผลกระทบของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

นอกจากที่กล่าวมานี้ องค์กรประกอบที่สำคัญและควรคำนึงถึงในการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ก็คือ การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์เพื่อสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤต (Media Relations)

ภาวะวิกฤตไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในทันทีทันใดเสมอไป บางอย่างอาจเกิดขึ้นโดยอาศัยช่วงเวลา อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่น่าเชื่อถือ เพื่อไม่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนจะคาดหวังให้ผู้บริหารขององค์กรแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์ และคุณสมบัติซึ่งไวต่อความรู้สึกในระหว่างและหลังการเกิดวิกฤตการณ์

การใช้รูปแบบสื่อมวลชนสัมพันธ์เพื่อสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤต จึงเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารที่ได้รับความนิยม และประสบผลสำเร็จมากที่สุดในการสื่อสารในภาวะ

วิกฤต กล่าวคือ สัมพันธภาพในการทำงานขององค์กรกับสื่อ สามารถที่จะทดสอบได้เป็นอย่างดีในช่วงเวลาที่เกิดภาวะวิกฤต ในระหว่างการเกิดภาวะวิกฤต สื่อสามารถที่จะเป็นได้ทั้งศัตรูหรือมิตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรจะมีวิธีการอย่างไรในการที่จะจัดการกับภาวะวิกฤตและมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละประเภท

สื่อมวลชนสัมพันธ์เปรียบเสมือนกับองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินการสื่อสารระหว่างการเกิดภาวะวิกฤตประกอบด้วย

1. แผนการสื่อสาร
2. คณะทำงานในภาวะวิกฤต
3. ผู้แถลงข่าว

ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ได้แก่

1. เครือข่ายของบุคคลที่ถ่ายทอดการเกิดภาวะวิกฤต
2. แนวโน้มและการตีความของภาวะวิกฤตที่แตกต่างกัน
3. แหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือ
4. การเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับภาวะวิกฤตไปยังประชาชน
5. ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้แนวคิดการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ถึงแนวทางในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่าเป็นอย่างไร มีรูปแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตให้ถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“การวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจของการสื่อสารแห่งประเทศไทย” (สุเทพ วงษ์บุญธรรม, 2539) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ ได้แก่ การเมือง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม รูปแบบในการติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานเป็นนัยสำคัญ คือ ให้มีการสัมมนาระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและการดำเนินงานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจของ กสท. ต่อไป

“กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” (ชลันทิพย์ ประดับพงษา, 2543) พบว่า

1. กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยาน สาธารณสุขแห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวิจัย-รับฟัง ซึ่งเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประสานกับหน่วยเกี่ยวข้องอื่น ๆ ขั้นการวางแผน ขั้นตอนปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำตามแผนจริงทุกครั้ง ส่วนขั้นการประเมินผลนั้น ยังขาดการประเมินผลที่เป็นทางการ

2. กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย (1) การ กำหนดสื่อหลักและสื่อรอง โดยสื่อมวลชนเป็นสื่อหลัก, (2) การใช้สื่อหลายประเภท ร่วมกัน, (3) การใช้สื่อสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง, (4) การใช้นักคิดที่มีชื่อเสียง และ (5) การใช้สื่อของหน่วยงานพันธมิตร ส่วนกลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการฯ ของบริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย (1) การกำหนดสื่อหลักและสื่อรอง โดยสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก, (2) การใช้กลยุทธ์ การใช้สื่อหลายประเภทร่วมกัน และ (3) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

3. กลยุทธ์การนำเสนอสารประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การสร้างความรู้จัก, (2) การสร้างสารสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง และ (3) การสร้างความจดจำชื่อ "SBIA" ส่วนกลยุทธ์การนำเสนอสารประชาสัมพันธ์ ของบริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย (1) การสร้างความรู้จัก, (2) การนำเสนอชื่อท่าอากาศยาน และ (3) การนำเสนอแนวคิดหลัก

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอกได้แก่ (1) ปัจจัยทางการเมือง คือ เสถียรภาพของ รัฐบาล และภาพลักษณ์ในการดำเนินโครงการของผู้บริหาร(2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ คือ ความผูกพันของเศรษฐกิจไทย และ (3) ปัจจัยทางสังคม คือ การตื่นตัวในเรื่อง ข้อมูลข่าวสารของประชาชน การมีส่วนร่วมในการบริหารประเทศของภาคประชาชน และอิทธิพลของสื่อมวลชน ส่วนปัจจัยภายในได้แก่ (1) ทรัพยากรในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ของส่วนงานประชาสัมพันธ์ และ (2) การประสานงานภายในหน่วยงาน โดยปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบต่อการประชาสัมพันธ์โครงการส่วนปัจจัย ภายใน เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย แต่กลับเป็น ปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อ บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งใหม่ จำกัด

“กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแอมเวย์”

(จารุวรรณ เทพธานี, 2541) พบว่า การใช้กลยุทธ์การสื่อสาร และลักษณะสื่อและข่าวสารขององค์กรมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์นี้ขององค์กรในหมู่ ผู้รับสารดังนี้

1) การเปิดรับข่าวสารขององค์กรผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้และ และพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของผู้รับสาร โดยสื่อที่ผู้จำหน่ายเปิดรับและ ให้ความรู้มากที่สุดคือ “นิตยสารอามาแกรม” ซึ่งเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ประจำองค์กร

2) ผู้รับสารที่เปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อมจากสื่อขององค์กรผู้ส่งสารมีความ ต้องการเปิดรับข่าวสารนี้จากสื่อทั่วไปมากขึ้น

3) การที่องค์กรผู้ส่งสารมีปณิธานและนโยบายที่ชัดเจนในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมมีผลต่อการเพิ่มความรู้และพฤติกรรมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของผู้รับสาร

4) ผู้รับสารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าองค์กรผู้ส่งสารใช้สื่อและกิจกรรม หลากหลายประเภทเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับสารมีความรู้และพฤติกรรมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

5) ผู้รับสารมีความเห็นว่า ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมของผู้ส่งสารมากที่สุดคือ การมีจิตสำนึกและรู้วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น

6) ร้อยละ 98.7 ของผู้จำหน่ายซึ่งเป็นสื่อบุคคลขององค์กรระบุว่ามีการเชิญชวนให้ ลูกคามีส่วนร่วมในกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลต่อยอดขายสินค้าด้วย

งานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ได้เป็นอย่างดี

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นการศึกษาเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Source) ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับดำเนินการประชาสัมพันธ์ ข่าวแจก (Press Release) และข่าวจากหนังสือพิมพ์ และบทความที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภาพถ่าย เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ตีความ โดยอาศัย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารและการดำเนินงานในภาวะวิกฤต และแนวคิดทฤษฎีอื่นๆที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description)

กลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยได้เลือกสัมภาษณ์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 : ผู้บริหารระดับสูงที่มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และควบคุมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 5 คน ได้แก่

- นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- นางสาวสุวรรณี สำโรงวัฒนา
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายอำนวยการ)
- นางสาวนุชบา ภูสกุล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ

- นางคัมเพชร บุญญฤทธิ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กร
- นางสาวพิชาจรัส เฟ่งพินิจ
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ

กลุ่มที่ 2 : ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตามกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะสามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน ได้แก่

2.1 ส่วนประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 คน

- นางอโนชา พลินสุด
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนประชาสัมพันธ์
- นางประหนึ่งนุช บำเพ็ญสมัย
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร 7
- นายเอกภาพ บริสุทธิ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร 7
- นางสาวจิตพร เศรษฐลักษณ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อาวุโส 6
 - นางณัฐยา ช่างเซื้อวงษ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อาวุโส 6
 - นายธนพงษ์ สิริหงส์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อาวุโส 5
 - นางพิชชญา ศิริธรรม
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 4

2.2 ส่วนชุมชนสัมพันธ์ จำนวน 3 คน

- นายฐานวัฒน์ สุระพิพิธ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนชุมชนสัมพันธ์
- นางอมรรัตน์ ฝ่ายอุประ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหาร 8
- นางสาวอัมพวัน บุรณพรชัย
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อาวุโส 6

กลุ่มที่ 3 : กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ตัวแทนสายการบิน และสื่อมวลชน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติที่หลากหลายที่มีต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 5 คน โดยแบ่งเป็น

3.1 ผู้แทนจากบริษัทสายการบินทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 3 คน ได้แก่

- สายการบินภายในประเทศ จำนวน 1 สายการบิน คือ นางจุฑารัตน์ อุทิสัน จากสายการบินไทย

- สายการบินต่างประเทศ จำนวน 2 สายการบิน คือ นายชัยวัฒน์ นวราช จากสายการบินออสเตรเลียแอร์ไลน์ และ นายไพรัตน์ ปัทมา จากนิปปอน คาร์โก้แอร์ไลน์

3.2 สื่อมวลชน ในสังกัดกระทรวงคมนาคมและสายเศรษฐกิจที่ให้ความสนใจมาทำข่าวและนำเสนอข่าวของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นประจำและต่อเนื่อง จำนวน 2 คน ได้แก่

- ผู้สื่อข่าววิทยุและโทรทัศน์สถานีโทรทัศน์โมเดิร์น 9 ทีวี คือ นาย กฤษณะพงศ์ วรณันต์

- ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ คือ นางสาวอมรรัตน์ มหิทธิรุกข์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. **แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)** ใช้ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษามีอิสระในการตอบคำถาม แสดงความคิดเห็น และให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ และในขณะที่เดียวกันผู้วิจัยจะมีการกำหนดแนวทางของคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นข้อมูลที่ต้องการ โดยมีประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ประเด็นคำถามหลักสำหรับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ (กลุ่มที่ 1 และ 2)

1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เหตุการณ์ที่เป็นถือว่าภาวะวิกฤตสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนรองรับอย่างไรบ้าง

3. จากกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์หรือแผนฉุกเฉินต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับสถานการณ์ต่างๆ ได้หรือไม่ มากน้อยเพียงไร

4. แนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดภาวะวิกฤต
5. ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤต
6. ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤต
7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
8. การประเมินผลความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประเด็นคำถามหลักสำหรับกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กลุ่มที่ 3)

1. สถานการณ์โดยรวม ปัญหาและวิกฤตต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เนื้อหาของข่าวสารที่ได้รับทราบจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อเกิดภาวะวิกฤต
4. ความต้องการในข้อมูลข่าวสารหากเกิดภาวะวิกฤต
5. เนื้อหาของข่าวสารที่ต้องการเพิ่มเติม
6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
7. ข้อเสนอแนะต่างๆ

2. แบบบันทึกภาคสนามของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกตสัมภาษณ์ ตลอดจนการพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลตลอดระยะเวลาในการทำวิจัย

3. เทปบันทึกเสียง ผู้วิจัยจะทำการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และการพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมายทุกคน เพื่อสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้ภายหลัง ซึ่งจะทำการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และครบถ้วน

4. กล้องบันทึกภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการบันทึกภาพในการสัมภาษณ์ ตลอดจนการลำดับเหตุการณ์จากภาพที่รวบรวม เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้เทปบันทึกเสียงและจดบันทึกข้อมูลในระหว่างที่ดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมมาจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสาร แผนงาน รายงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่อประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบที่มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ และควบคุมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ข้อมูลจากข่าวประชาสัมพันธ์ หนังสือพิมพ์ เอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) และมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ค้นพบ ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤต โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ

ช่วงที่ 1 ก่อนเกิดเหตุการณ์ (ก่อนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551) : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 2 วันที่ 26 พฤศจิกายน – 4 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 3 วันที่ 4 – 5 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสิ้นสุดลง

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้วยวิธีการวิเคราะห์ตีความโดยอาศัย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารและการดำเนินงานในภาวะวิกฤต และแนวคิดทฤษฎีอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องประกอบ เพื่อเป็นข้อสรุปของการตอบปัญหานำวิจัย

3.5 การนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) โดยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์แบ่งเป็นหัวข้อต่างๆตามที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต
2. ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในภาวะวิกฤตและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการศึกษาในครั้งต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ

ช่วงที่ 1 ก่อนเกิดเหตุการณ์ (ก่อนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551) : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 2 วันที่ 25 พฤศจิกายน – 4 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 3 วันที่ 4 – 5 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อภาวะวิกฤตสิ้นสุดกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสุดลง

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ

ช่วงที่ 1 ก่อนเกิดเหตุการณ์ (ก่อนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551) : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้คัดเลือกมาทำการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทัศนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้ตั้งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากคำถามที่ว่า “ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“โดยฐานะผู้บริหารระดับสูงของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เห็นว่า แผนการประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่ใช้อยู่ก็ถือว่าเพียงพอและมีประสิทธิภาพระดับหนึ่ง และเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นสิ่งสำคัญคือ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นไปและสอดคล้องกับแผนฉุกเฉินทำอากาศยานที่มีอยู่” (เสรีรัตน์ ประสุตตานนท์, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2552)

“ปัจจุบันการแข่งขันการให้บริการทำอากาศยานนานาชาติรุนแรงขึ้นตามลำดับ การมีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยและการให้บริการที่เป็นเลิศถือเป็นเรื่องที่สำคัญทำอากาศยานสุวรรณภูมิจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทำอากาศยาน ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ สายการบิน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการในทำอากาศยาน ประชาชนผู้อาศัยโดยรอบทำอากาศยาน สื่อมวลชน และพนักงานองค์กร เป็นต้น

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยอาศัยกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

1. เผยแพร่ข้อมูลความคืบหน้าในการให้บริการของทำอากาศยานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และต่อเนื่อง เป็นระยะ โดยผลิตและแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ เช่น คู่มือ แผ่นพับที่มีข้อมูลเกี่ยวกับทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่ประชาชนต้องการทราบ ซึ่งจะแจกจ่ายให้กับประชาชนทั่วไป และสื่อมวลชน
2. เผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยทางเว็บไซต์ เนื่องจากมีคนจำนวนมากที่ใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้น เว็บไซต์จึงกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญในปัจจุบัน และเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ที่ดี
3. การจัดแถลงข่าวเมื่อเห็นว่าข่าวนั้นจะสร้างความสนใจให้กับสื่อมวลชนได้ หรือเมื่อต้องการแจ้งข่าวสำคัญ การจัดแถลงข่าวถือเป็นการป้องกันไม่ให้สื่อมวลชนได้รับข่าวจากแหล่งข้อมูลอื่นที่ไม่ถูกต้อง หากองค์กรไม่เปิดเผยข้อมูลและสื่อมวลชนได้ข้อมูลไม่เพียงพอ สื่อมวลชนจะหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น กลุ่มต่อต้าน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะให้ข้อมูลเชิงลบซึ่งเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร
4. ให้ความสำคัญในการเข้าถึงสื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ โดยแม้จะเป็นข้อมูลเชิงลบ ก็ต้องใช้หลักประชาสัมพันธ์เชิงรุก คือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนที่สื่อมวลชนจะได้ข้อมูลเอง

5. การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ต่างๆเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในเรื่องทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ และความรับผิดชอบต่อสังคมของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” (บุษบา ภูัสกุล, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“ในส่วนชุมชนสัมพันธ์ใช้หลักง่ายๆ “เข้าใจ เข้าถึง” การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เสมือนชุมชนธุรกิจสนามบินที่เกิดขึ้นใหม่ระหว่างกึ่งกลางของพื้นที่ 2 จังหวัดคือ กรุงเทพฯและ สมุทรปราการ ฉะนั้นการที่จะสร้างกลยุทธ์ในเชิงการประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำเป็นต้องเข้าไปศึกษาวัฒนธรรมของชุมชนและลงพื้นที่เพื่อพบปะพูดคุยกับชาวบ้าน เพื่อสร้าง ความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชาวชุมชน ซึ่ง ณ วันนี้ กลยุทธ์ที่มีความจำเป็นและควร นำมาใช้กับชุมชนคือ CSR (Corporate Social Responsibility) เช่น การส่งเสริมสนับสนุน ศิลปวัฒนธรรมประเพณี, การศึกษา, สิ่งแวดล้อม, เศรษฐกิจชุมชน, ศาสนา, กีฬา และสาธารณสุข” (ฐานวัฒน์ สุระพิพิธ, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“แผนการประชาสัมพันธ์ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งแผนปฏิบัติการที่ต้องทำ เป็นประจำทุกปี และแผนเชิงรุกที่กำหนดขึ้นทุก 3 เดือน เพื่อให้การทำประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้ง 2 แผนจะต้องทำควบคู่กันไป” (ณัฐยา ช้างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“มีการเน้นในส่วนของการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อให้สื่อมวลชนทราบข่าวของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิก่อน และพยายามส่งข่าวให้ทราบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิเคราะห์แนวโน้ม ของข่าวว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด เพื่อนำมากำหนดประเด็นข่าวต่อไป” (อโนชา พลินสุด, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“เน้นทำประชาสัมพันธ์ อย่างสร้างสรรค์ จริงใจ ถักไว และถูกต้อง เน้นการทำ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เชิงรุกควบคู่ไปกับแผนปฏิบัติการ ประชาสัมพันธ์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง” (จิตติพรณ์ เศรษฐลักษณ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การแข่งขันการ ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติควรมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจึงจำเป็นต้องมี กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เผยแพร่ข้อมูลความคืบหน้าในการให้บริการของทำอากาศยานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และต่อเนื่อง เป็นระยะ มีการเผยแพร่ข้อมูลที่ทันสมัยทางเว็บไซต์ การจัดแถลงข่าวเมื่อเห็นว่าข่าวนั้นจะสร้าง ความสนใจให้กับสื่อมวลชนได้ ให้ความสำคัญในการเข้าถึงสื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ มีการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ต่างๆเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ

ในเรื่องท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความรับผิดชอบต่อสังคมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการเตรียมแผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ รวมถึงมีการเน้นการทำประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก อย่างสร้างสรรค์ และจริงใจ

จากคำถามที่ว่า “เหตุการณ์ใดบ้างที่ถือว่าเป็นเหตุการณ์วิกฤติสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและมีแผนรองรับอย่างไรบ้าง” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานครบถ้วน เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย แผนรองรับสถานการณ์ จำนวน 13 สถานการณ์ ได้แก่

1. อากาศยานอุบัติเหตุ
2. อากาศยานอุบัติการณ์บนพื้นดิน
3. เหตุฉุกเฉินบนเครื่องบิน
- 4.เพลิงไหม้อาคารสถานที่และการระเบิด
5. สินค้าอันตรายก่อให้เกิดอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์
6. ภัยพิบัติทางธรรมชาติ
7. การก่อกวนจากฝูงชน
8. การแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
9. การขู่วางระเบิดอากาศยาน
10. การขู่วางระเบิดอาคาร
11. วัตถุที่ยังไม่ระเบิด
12. การเข้ายึดที่มีชอบด้วยกฎหมาย
13. เหตุการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์

ทั้งนี้ยังได้มีการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังไม่สามารถนำแผนดังกล่าวมาปฏิบัติในการรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากสถานการณ์ที่กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดสนามบินที่เกิดขึ้นเกินขีดความสามารถในการจัดการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และหน่วยงานข้างเคียงที่ระงับไว้ในแผนฉุกเฉินและจริงๆ แล้วท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ได้ทราบข่าวจากสำนักข่าวกรองว่าจะมีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยมาชุมนุมที่สุวรรณภูมิ และทางสนามบินเองก็ได้มีการประชุมหารือ วางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ตำรวจภูธรภาค 1 ศูนย์

ต่อต้านการก่อการร้ายสากล สภ.ราชาเทวะ เป็นต้น” (เสรีรัตน์ ประสูตานนท์, สัมภาษณ์, 25 กุมภาพันธ์ 2552)

“เหตุการณ์ที่ถือว่าเป็นเหตุการณ์วิกฤตสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิคือ การบุกยึดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มพันธมิตรฯ ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยโดยจัดทำขึ้นตามแผนรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ ระเบียบนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2517 รวมทั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานของภาคผนวกที่ 17 ของ ICAO เพื่อป้องกันการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้พ้นจากการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นมาตรการที่จัดทำขึ้นจึงเป็นมาตรการในการรักษาความปลอดภัยการบิน รวมทั้งการป้องกันการลักขโมย หรือ ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการการบินต่างๆ นอกจากนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมียังมีแผนฉุกเฉินท่าอากาศยาน เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งกรณีเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับอากาศยาน และท่าอากาศยาน รวมทั้งการก่อกวนจากฝูงชน ซึ่งการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินนั้นเป็นการดำเนินการในเบื้องต้นเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และหน่วยงานรัฐจะต้องมีหน้าที่เข้ามาดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ โดยสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีหน้าที่สนับสนุนตามที่ได้รับการร้องขอจนกว่าเหตุฉุกเฉินจะคลี่คลายลง สำหรับกรณีที่เกิดกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยเข้ามาชุมนุมหน้าอาคารผู้โดยสาร ก็มีการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินโดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ว่าราชการจังหวัด และตำรวจภูธรภาค 1 ที่ถือเป็นหน่วยงานหลัก ส่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นฝ่ายสนับสนุนตามการร้องขอ” (อัมพวัน บุรณพรชัย, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“เหตุการณ์วิกฤตของสนามบิน ได้แก่ เหตุการณ์เครื่องบินตก อากาศยานโดนจีป่ล้น หรือเหตุการณ์ที่กระทบกับประชาชนจำนวนมากที่ใช้บริการสนามบินหรือเครื่องบิน โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ได้มีแผนฉุกเฉินไว้รองรับแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์เครื่องบินตก เครื่องบินโดนปล้นต่างๆ จะมีแผนฉุกเฉินรองรับไว้ ซึ่งแต่ละแผนก็จะกำหนดให้ว่า แต่ละหน่วยงานจะต้องทำอะไรบ้าง มีหน่วยงานใดเกี่ยวข้องบ้าง ระบุไว้อย่างเป็นขั้นเป็นตอนอย่างชัดเจน และจะมีการซ้อมตามแผนฉุกเฉินทุกปี” (ณัฐยา ช้างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“เหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเทศไทยคือ เหตุการณ์ที่กลุ่มพันธมิตรบุกยึดสนามบินทั้งดอนเมือง และสุวรรณภูมิ ซึ่งต้องถือว่าเป็นเรื่องของการเมืองอย่างยิ่ง ขณะที่เกิดเหตุยังไม่ได้มีการจัดทำแผนรองรับ แต่หลังเกิดเหตุแล้วมีการประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนรองรับ และควรกำหนดเป็นวาระแห่งชาติต่อไป” (อโนชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“นับตั้งแต่สุวรรณภูมิเปิดให้บริการมา มีหลายเหตุการณ์ที่ถือว่าเป็นวิกฤต แต่ก็ยังไม่เท่า เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรบุกยึดสนามบิน ทำให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว เหตุการณ์นี้ถือว่าเป็น เหตุการณ์ที่วิกฤตที่สุด สำหรับเหตุการณ์อื่นๆ เช่น เมื่อตอนเกิดกรณีทางวิ่งทางขับร้าวหรือชำรุด ห้างน้ำไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องเครื่องตรวจวัดโลหะเบ็ด CTX9000 และอื่นๆ สนามบินสุวรรณภูมิก็ยังสามารถเปิดให้บริการได้ตามปกติ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนรองรับของสนามบินหากเกิดกรณี อุกฉุกลงต่างๆ ซึ่งเรียกว่าแผนฉุกเฉินทำอากาศยาน ซึ่งเป็นแผนที่ทำขึ้นมา เพื่อรองรับเหตุการณ์ เช่น เครื่องบินตก ซึ่งจะมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ เป็นประจำทุกปี” (ฐิติพรชัย เศรษฐสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันว่าทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนฉุกเฉินทำอากาศยาน เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งกรณี เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นกับอากาศยานและทำอากาศยาน รวมทั้งการก่อกวนจากฝูงชน ซึ่งการปฏิบัติ ตามแผนฉุกเฉินนั้นเป็นการดำเนินการในเบื้องต้นเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นหน่วยงานรัฐ จะต้องทำหน้าที่เข้ามาสนับสนุน และดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ร่วมกัน โดยจัดตั้งศูนย์เฉพาะกิจที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งขึ้นมาแบบ One Stop Service เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องได้รวดเร็วชัดเจน

ช่วงที่ 2 วันที่ 25 พฤศจิกายน – 4 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากคำถามที่ว่า “จากกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แผนการ ประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตหรือแผนฉุกเฉินต่างๆ ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับ สถานการณ์นี้ได้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการ สัมภาษณ์ได้ดังนี้

“ทุกทำอากาศยานจะมีแผนฉุกเฉินทำอากาศยาน เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะ เกิดขึ้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิก็เช่นกัน มีแผนฉุกเฉินในการรองรับเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ ควบคู่ กับแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งจะเห็นว่าทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนการ ประชาสัมพันธ์ทั้งในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉินหรือที่เรียกว่า ภาวะวิกฤต แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ ฉุกเฉินขึ้นจริง อย่างเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยมาปิดล้อมทำอากาศยาน สุวรรณภูมิ เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ไม่คิดว่าจะเกิดขึ้น และไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน กลยุทธ์การ ประชาสัมพันธ์หรือแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินก็มีได้เตรียมพร้อมรับมือ แต่ก็สามารถที่จะ รองรับสถานการณ์ได้ระดับหนึ่ง” (บุษบา ภูสกุล, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“แผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตหรือแผนฉุกเฉินจากกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่ง โดยแผนประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์หรือห้องแถลงข่าว เพื่อให้ข้อมูลข่าวแจก ที่เป็นประโยชน์ทันเหตุการณ์ เป็นจริง และเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พร้อมทั้งประสานผู้บริหารระดับสูงในการให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้โดยสาร ได้รับแจ้งข้อมูลและสถานการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อจะได้รู้ว่าจะต้องทำอย่างไรบ้าง หากต้องการเดินทางโดยเครื่องบิน” (อัมพวัน บุรณพรชัย, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“จากกรณีดังกล่าว ปัจจุบันเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานสุวรรณภูมิไม่มีอำนาจในการดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้ไม่สามารถรองรับสถานการณ์ได้ คาดว่าในอนาคตหากมีการกำหนดพระราชบัญญัติของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้นมา น่าจะมีลำดับขั้นให้เจ้าหน้าที่สามารถกระทำการได้ทันที” (อนิชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เป็นสถานการณ์ที่ควบคุมได้ยาก เนื่องจากเป็นความแตกต่างด้านความคิดของประชาชน ในเรื่องของการบริหารที่ไม่โปร่งใสของนักการเมือง อันนำไปสู่ภาพของการต่อต้านที่ต้องการขยายผลในเชิงการประชาสัมพันธ์บอกกล่าวสู่ชาวโลก ทางสื่อต่างๆ ในการต่อรองกับรัฐบาล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีการเจรจากับผู้ประท้วงอย่างเปิดเผย และมีคนกลางในการเจรจาให้การบริการสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการ แต่หากต้องรับคำสั่งจากนักการเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะถือเป็นเป้าหมายที่มีส่วนผสมของความขัดแย้งทางการเมืองโดยตรง ฉะนั้นหน่วยงานการให้บริการควรมีอิสระในการบริหารและควรเป็นกลางท่ามกลางกระแสความขัดแย้ง” (ฐานวัฒน์ สุระพิพิช, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“สามารถรองรับได้ในระดับหนึ่ง เพราะเหตุการณ์นี้ เป็นเหตุการณ์ที่คนไทยหรือพวกเราทุกคนไม่เคยคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น อีกทั้งไม่เคยมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินรองรับสถานการณ์กลุ่มผู้ชุมนุมบุกยึดสนามบิน แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้ว ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็สามารถนำแผนฉุกเฉินที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น” (จิตติพรญ์ เศรษฐลักษณ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“แผนฉุกเฉินต่างๆ ของสนามบินมีไว้รองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับสนามบินหรือเครื่องบิน แต่สำหรับกรณีพันธมิตรปิดล้อมสนามบินนี้ไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะยังไม่เคยมีการฝึกซ้อมรับมือกับกรณีการก่อวินาศกรรมจากฝูงชน จึงทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ไม่สามารถทำแผนรับมือพันธมิตรได้ดีเท่าที่ควร” (ณัฐยา ช่างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าแผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตหรือแผนฉุกเฉินจากกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะเหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์ที่ทุกคนไม่คาดคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น อีกทั้งไม่เคยมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินรองรับสถานการณ์กลุ่มผู้ชุมนุมบุกยึดสนามบิน จึงทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่สามารถทำแผนรับมือกับกลุ่มพันธมิตรได้

จากคำถามที่ว่า “แนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างไร” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“เมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนฉุกเฉินท่าอากาศยาน รวมทั้งการทำประชาสัมพันธ์จะต้องสอดคล้องกันไปด้วย โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

1. จัดเจ้าหน้าที่ไปประจำศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (Crisis Control Center : CCC)
2. จัดตั้ง Media Press Center เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน
3. ให้ความร่วมมือผู้อำนวยการท่าอากาศยานที่เกิดเหตุในการผลิตและแจกจ่ายข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ตลอดจนควบคุมการนำเสนอข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษร
4. จัดแถลงข่าวตามความเหมาะสม โดยผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นผู้ให้ข่าวเพียงผู้เดียว เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสน
5. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเตรียมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ไว้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารระดับสูงวันต่อวัน
6. จัดทำรายงาน โดยรวบรวมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) /เอกสารแถลงข่าวรายงานผู้อำนวยการท่าอากาศยานและผู้บัญชาการเหตุการณ์ หลังจากสถานการณ์ฉุกเฉินเสร็จสิ้นแล้ว

ซึ่งการปฏิบัติต่างๆ เป็นไปตามขั้นตอนของแผนฉุกเฉิน แต่ก็มีข้อขัดข้องบ้างเนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน” (บุษบา ภูสกุล, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“แนวทางปฏิบัติเป็นการลำดับปัญหา สั่งการจากคณะทำงานที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการเป็นประธาน ในคณะประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทหารในพื้นที่ และเจ้าหน้าที่จากฝ่ายบริหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” (อโนชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“เนื่องจากการปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มพันธมิตรไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ข้างหน้าได้แน่ชัดเนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเมือง ทำให้การทำประชาสัมพันธมีลักษณะเฉพาะหน้า เพราะต้องติดตามและประเมินสถานการณ์ตลอดเวลา” (อัมพวัน บูรณพรชัย, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“ในความคิดเห็น 1. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารรับทราบข้อขัดข้องด้วยข้อมูลที่ไม่ตื่นตระหนกตกใจภายในอาคารผู้โดยสาร 2. เจรจากับผู้ประท้วงโดยจัดพื้นที่ให้ โดยที่การบริการผู้โดยสารสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในเงื่อนไขของเวลาระยะหนึ่ง (ต่อรองให้ความสำคัญกับผู้โดยสาร) 3. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในทุกๆ ส่วนเข้าไปช่วยเหลือผู้โดยสารให้เข้าใจสถานการณ์และวิธีปฏิบัติตน 4. การเจรจาต่อรองเพื่อให้สถานการณ์คลี่คลาย” (ฐานวัฒน์ สุระพิพิธ, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์คือ 1. เปิดห้อง CCC (Crisis Control Center) เพื่อเรียกประชุมหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประเมิน มาหารือถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 2. จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และห้องแถลงข่าว 3. จัดแถลงข่าว/สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่สามารถให้ข่าวได้ ซึ่งในสถานการณ์นี้ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นผู้ให้ข่าวแต่เพียงผู้เดียว 4. จัดทำข่าวแจกสำหรับสื่อมวลชน 5. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อรายงานผู้บริหารเมื่อสิ้นสุดสถานการณ์ 6. ประชุมสรุปเหตุการณ์ ประเมินความเสียหายหลังเหตุการณ์สิ้นสุดลง” (จิตติพรณัฐ เศรษฐลักษณ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“แนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของแผนฉุกเฉินที่สนามบินมีอยู่นำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการเป็นประธาน” (ณัฐยา ช่างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า แนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของแผนฉุกเฉินที่สนามบินมีอยู่นำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เรียกประชุมหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประเมินถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ และห้องแถลงข่าว รวมถึงเจรจากับผู้ประท้วงโดยจัดพื้นที่ให้ โดยที่การบริการผู้โดยสารสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

จากคำถามที่ว่า “เมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อย่างไร” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“เป็นกลยุทธ์ที่แจ้งความเคลื่อนไหว ข่าวสารต่างๆ ไปถึงสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา มีการติดตามความเคลื่อนไหว ข่าวคราวของสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อนำมาประมวลภาพรวมของข่าว เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อไป กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่เรานำมาใช้ในภาวะวิกฤต คือการแจ้งข่าวและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนแก่สื่อมวลชนตลอดเวลา เท่าที่จะทำได้ และไม่ปิดบังข้อมูล และมีการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม อย่างเช่น ข่าวเร่งด่วนต้องการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบจะใช้ตัววิ่งผ่านทางสื่อโทรทัศน์ และข่าวสั้นทางวิทยุ เป็นต้น” (อโนชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จะต้องสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารขณะนั้น คือเมื่อเกิดเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทุกคนจะต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์คือ 1.เปิดห้องแถลงข่าว 2.เขียนข่าวแจก รายงานสถานการณ์ 3.ประสานงานกับผู้บริหารที่สามารถจะให้ข่าวกับสื่อได้” (ฐิติพรณู เศรษฐลักษณ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“อันดับแรกคือ ทุกอย่างจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนฉุกเฉินหรือแผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ได้แก่ 1. จัดตั้งศูนย์ Press Center 2. จัดทำข่าวแจก Press Release แก่สื่อมวลชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 3. มีการติดตามข่าวสารของสื่อต่างๆ ทั้งทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ เพื่อให้ทราบทิศทางของข่าว 4. จัดผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชนเมื่อจำเป็น” (ณัฐยา ช่างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“การประชาสัมพันธ์ที่ดีคือ ต้องวางตัวเป็นกลาง พยายามช่วยเหลือผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ จะด้วยวิธีใดก็ได้ เพราะอย่าลืมว่า ผู้ใช้บริการคือ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แสดงจุดยืน โน้มเอียงฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ผลที่ตามมาคือ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีทั้ง 2 ฝ่ายในข้อเท็จจริงของผู้มาใช้บริการ” (ฐานวัฒน์ สุระพิพิธ, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จะต้องสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารขณะนั้น ทุกอย่างจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนฉุกเฉินหรือแผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ได้แก่ จัดตั้งศูนย์ Press Center จัดทำข่าวแจก Press Release แก่สื่อมวลชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ติดตามข่าวสารของสื่อต่างๆ จัดผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจให้สัมภาษณ์แก่สื่อมวลชนเมื่อจำเป็น

ช่วงที่ 3 วันที่ 4 – 5 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสิ้นสุดลง

จากคำถามที่ว่า “การประเมินผลความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“สื่อมวลชนให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการเสนอข่าว เนื่องจากข่าวของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในขณะนั้น อยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วประเทศ ตลอดจนทุกคนให้กำลังใจ สนาบบิน ให้กำลังใจพนักงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การประเมินผลความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตนั้น ทีมงานประชาสัมพันธ์จะตรวจสอบจากข่าวที่หนังสือพิมพ์นำเสนอว่าเป็นไปตามทิศทางที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งก็ถือว่าการประชาสัมพันธ์อยู่ในขั้นที่น่าพึงพอใจ สื่อมวลชนนำเสนอข่าวที่ได้จากข่าวแจกที่ทีมงานประชาสัมพันธ์ส่งไปให้ และหลังจากเหตุการณ์จบลง สนาบบินเปิดให้บริการเหมือนเดิม ทาง ทอท.เองก็ได้มีการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ผู้ประกอบการ และตำรวจ เพื่อประเมินเหตุการณ์ ความเสียหาย และสรุปปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ” (อโนชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“สิ่งที่สำคัญของกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์คือ ต้องมีการประเมินประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ผ่านการคลิปโป่งข่าวและบทความตามคอลัมน์ต่างๆว่ามีการรายงานเชิงลบหรือบวกอย่างไรต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างไรก็ตามการประเมินผล ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอาจจะได้ผล ไม่ได้เต็มที่ เนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมักจะถูกหยิบเป็นประเด็นการต่อสู้ของกลุ่มการเมือง มาโดยตลอด” (อัมพวัน บุรณพรชัย, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“ได้มีการประเมินจากข่าวที่ออกไปตามสื่อต่างๆ จะเป็นข่าวที่ออกจากข่าวแจกที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำสื่อออกไป จึงถือว่าประสบความสำเร็จอยู่ในระดับที่ดีทีเดียว เพราะ สื่อมวลชนที่มาทำข่าวที่สุวรรณภูมิให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี” (ณัฐยา ช่างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ว่า ต้องมีการประเมิน ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ว่ามีการรายงานเชิงลบหรือบวกอย่างไรต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ และจากการติดตามผลที่ได้กระจายข่าวไปตามสื่อต่างๆที่ได้แจกจ่ายออกไปก็พบว่า ประสิทธิภาพสำเร็จอยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพราะสื่อมวลชนที่มาทำข่าวที่สุวรรณภูมิให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี และได้มีการสรุปรายงานสถานการณ์เมื่อสถานการณ์สิ้นสุด

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ สายการบิน และสื่อมวลชน

จากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้คัดเลือกมาทำการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทัศนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้ตั้งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากคำถามที่ว่า “เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในสายตาท่านอย่างไร” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“มีความคิดเห็นค่อนข้างไปในแง่ลบ มันสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเอง ในการปกป้องสายการบิน และผู้ประกอบการต่างๆ จากความไม่ปลอดภัยจากการประท้วง และความสามารถไม่ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจการบินและการท่องเที่ยวดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งความไม่มีประสิทธิภาพของแผนการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่สนามบินในการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สายการบิน” (ชัยวัฒน์ นวราช, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2552)

“เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศชาติในทางลบอย่างมาก กระทบกับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว และที่สำคัญกระทบกับภาพลักษณ์ของสนามบินสุวรรณภูมิว่าไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด” (จุฑารัตน์ อุทสัน, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายต่างยอมรับว่าได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวยของประเทศไทยอย่างรุนแรง ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสนามบินสุวรรณภูมิเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น สะท้อนให้เห็นถึงความไม่พร้อม ของการไม่มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เพียงพอของสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นเรื่องที่น่าเสียดายที่จะอ้างเหตุผลว่าไม่ได้รับความร่วมมือจากทางฝ่ายทหาร แต่สนามบินอยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของผู้บริหารสนามบินสุวรรณภูมิจะต้องดูแลรับผิดชอบ รวมไปถึงสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แม้สนามบินของไทยจะไม่เคยเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะนี้มาก่อนก็ตาม เป็นบทเรียนที่สำคัญที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเตรียมแผนรองรับที่ดี รวมไปถึงเรื่องของสายบังคับบัญชาการสั่งการ และผู้มีอำนาจในภาวะฉุกเฉิน ผลเสียที่ส่งผลกระทบเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเร่งเยียวยาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและน่าประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้ได้ภายในเวลาอันสั้นที่สุด” (อมรรัตน์ มหิทธิรักษ์, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยอย่างรุนแรง กระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว และยังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของสนามบิน รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยที่ยังขาดประสิทธิภาพอย่างมาก

จากคำถามที่ว่า “เมื่อเกิดกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่ อย่างไร และเพียงพอกับความต้องการหรือไม่” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นสถานการณ์เร่งด่วนที่เกิดขึ้นและเป็นประเด็นข่าวใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อคนในวงกว้าง ช่วงที่เกิดเหตุความวุ่นวาย ช่วงที่สั่งปิดสนามบิน มีความสับสนในข้อมูลมาก ส่วนใหญ่จึงต้องอาศัยการมอนิเตอร์จากข่าวทีวีเป็นหลัก เป็นช่วงวุ่นวายเข้าใจว่าฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ต้องทำหน้าที่มีคนติดต่อทั้งสื่อจากในประเทศและต่างประเทศติดต่อจำนวนมาก โดยเฉพาะสื่อทีวีและวิทยุต่างแย่งกันสัมภาษณ์ผู้บริหาร ทำให้การติดต่อขอข้อมูลมีความวุ่นวาย แต่ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็พยายามที่จะออกข่าวเผยแพร่เพื่อให้ทันกับสถานการณ์” (อมรรัตน์ มหิทธิรุกข์, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“ได้รับข้อมูลจากสนามบินโดยตรง แต่มีความล่าช้าบ้าง บางครั้งไม่ทันเหตุการณ์ เพราะเข้าใจว่า กว่าข้อมูลต่างๆ จะออกมาเป็น Press Release ต้องผ่านหลายขั้นตอน แต่ควรมีความรวดเร็วมากกว่านี้” (จุฑารัตน์ อุทัยสัน, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องของระยะเวลาของการสื่อสารในเรื่องที่สำคัญๆ เช่น การประกาศสำหรับผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ ที่เกี่ยวกับการปิดอาคารผู้โดยสารและวิทยุการบิน ระยะเวลาการปิดสนามบิน การเปิดให้บริการอีกครั้ง ฯลฯ การกระจายข่าวทาง SMS ควรมีการนำมาใช้” (ชัยวัฒน์ นวราช, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าเป็นช่วงที่มีสถานการณ์ที่เร่งด่วน และมีความวุ่นวายสับสนเป็นอย่างมาก ทำให้การติดตามข้อมูลเป็นไปอย่างไม่ราบรื่นและล่าช้า ต้องติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนเป็นหลัก และยังแนะนำว่าควรหาช่องทางการกระจายข่าวในรูปแบบอื่นเข้ามาใช้ เช่น การส่งข้อความผ่านทาง SMS เป็นต้น

จากคำถามที่ว่า “เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อเกิดกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างไร” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เป็นสถานการณ์เร่งด่วน ข้อมูลข่าวสารจะหลั่งไหลมาจากหลายที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลข่าวสารจาก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็เป็นส่วนหนึ่ง แต่การติดตามข่าวจากสื่อที่วิวิทย์จะรวดเร็วกว่ามาก” (อมรรัตน์ มหิทธิรุกษ์, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ ส่วนใหญ่จะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการยกเลิกเที่ยวบิน การจัดสถานที่พักให้นักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารที่ตกค้าง และการประกาศให้เที่ยวบินภายในประเทศหรือต่างประเทศย้ายไปลงที่สนามบินอื่นๆ” (จุฑารัตน์ อุทสัน, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“ไม่สมบูรณ์ และไม่เข้าไปในรูปแบบที่ทันท่วงที” (ชัยวัฒน์ นวราช, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เป็นสถานการณ์เร่งด่วน เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ ส่วนใหญ่จะไม่สมบูรณ์ ไม่ตรงกับความต้องการของสายการบิน เพราะข่าวที่ออกมาส่วนใหญ่จะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการยกเลิกเที่ยวบิน การจัดสถานที่พักให้นักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารที่ตกค้าง ซึ่งทางสายการบินจะทราบข้อมูลเหล่านี้อยู่แล้ว

จากคำถามที่ว่า “การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อเกิดกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน อย่างไร” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“ถือว่าพยายามที่จะทำหน้าที่อย่างดีที่สุด แต่ในช่วงที่วุ่นวายก็มีความสับสนในข้อมูลอยู่บ้าง แต่น่าชื่นชมที่สามารถให้เบอร์ดติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทันสถานการณ์” (อมรรัตน์ มหิทธิรุกษ์, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลังจากเกิดเหตุการณ์ ก็ได้มีการประชาสัมพันธ์ออกมาเรื่อยๆอยู่เป็นระยะๆ แต่ก็ยังไม่มีความชัดเจนและประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันอาจจะเนื่องมาจาก ความลำบากในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การเข้าถึงในพื้นที่ ฯลฯ” (จุฑารัตน์ อุทสัน, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

“แะ โดยมาก การติดต่อสื่อสารมักทำโดยกลุ่มผู้บริหาร AOC ไม่ได้เกิดจาก ทอท. โดยตรง” (ชัยวัฒน์ นวราช, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ถือว่าพยายามที่จะทำหน้าที่อย่างดีที่สุด การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลังจากเกิดเหตุการณ์ ก็ได้มีการประชาสัมพันธ์ออกมาเรื่อยๆอยู่เป็นระยะๆ แต่ยังไม่มีความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้คัดเลือกมาทำการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้ตั้งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากคำถามที่ว่า “ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์กรณีก่อพันมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“ปัญหาหลักคือ เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ต้องอยู่เวรกันตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานสื่อมวลชน ซึ่งปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานนี้แค่ 3 คนเท่านั้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีความเหนื่อยล้า และปฏิบัติงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้หญิง ซึ่งในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มั่นใจในความปลอดภัยและไม่มาทำงาน” (อโนชา พลินสุต, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“เนื่องจากเหตุการณ์แบบนี้ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ปัญหาและอุปสรรคจึงมีมาก เริ่มตั้งแต่เรื่องการเตรียมความพร้อม อุปกรณ์ต่างๆ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานไม่พร้อม คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก ห้องแถลงข่าวสำหรับสื่อมวลชนเล็กเกินไป ไม่เพียงพอกับจำนวนสื่อมวลชนที่มาทำข่าวในเหตุการณ์นี้ อีกทั้งเหตุการณ์ดังกล่าวมีความยืดเยื้อ จึงยากต่อการทำประชาสัมพันธ์” (จิตติพรญ์ เศรษฐลักษณ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

“อุปสรรค คือ 1. อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ โทรสาร มีไม่เพียงพอ 2. ห้องแถลงข่าวไม่พร้อม และเล็กเกินไป 3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ” (ณัฐยา ช้างเชื้อวงษ์, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“ปัญหาและอุปสรรคใหญ่ คือไม่สามารถประเมินได้ว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายหรือจบลงอย่างไร เนื่องจากปัจจัยหลักในการปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มพันมิตรฯ เป็นเรื่องการเมืองระดับประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตัวเอง แม้เหตุการณ์จะเกิดขึ้นภายในบ้านตัวเองก็ตาม” (อัมพวัน บุรณพรัชช, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

“อุปสรรค คือ นักการเมือง ซึ่งหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลย่อมหนีไม่พ้นคำสั่งของนักการเมือง แต่ในขณะเดียวกัน การเมืองมีการเปลี่ยนขั้วไปมาเสมอๆ ซึ่งหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แสดงจุดยืนของหน่วยงานบริการให้ชัดเจน อาจเป็นเครื่องมือขัดแย้งทางการเมืองได้” (ฐานวัฒน์ สุระพิพิธ, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคใหญ่ คือไม่สามารถประเมินได้ว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายหรือจบลงอย่างไร เนื่องจากเป็นเรื่องการเมืองระดับประเทศ และปัญหาสำคัญที่พบคือ เจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอ อีกส่วนที่พบมากคือเรื่อง อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ มีไม่เพียงพอ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานไม่พร้อม



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เรียบเรียง โดยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามประเด็นปัญหานำวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ

ช่วงที่ 1 ก่อนเกิดเหตุการณ์ (ก่อนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551) : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 2 วันที่ 25 พฤศจิกายน – 4 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ช่วงที่ 3 วันที่ 4 – 5 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสิ้นสุดลง

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้นำแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตมาปรับใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต โดยแบ่งเป็นช่วงการดำเนินการออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ก่อนเกิดเหตุการณ์ (ก่อนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551) : การเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. การจัดเตรียมแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานรองรับไว้แล้ว ซึ่งในแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานจะระบุถึงรายละเอียด หน้าที่ ผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน โดยแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานจะถูกนำมาใช้เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินดังต่อไปนี้

- อากาศยานอุบัติเหตุ (ภายในและนอกเขตท่าอากาศยาน)
- อากาศยานอุบัติการณ์บนพื้นดิน
- เหตุฉุกเฉินบนเครื่องบิน
- เพลิงไหม้อาคารสถานที่และการระเบิด
- สินค้าอันตรายก่อให้เกิดอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์ (รวมถึงน้ำมันเชื้อเพลิงรั่วไหล)
- ภัยพิบัติทางธรรมชาติ
- การก่อวินาศกรรมจากผู้ก่อการร้าย
- การแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมาย (การก่อวินาศกรรม การลอบวางเพลิง การข่มขู่บังคับ)
- การขู่วางระเบิดอากาศยาน
- การขู่วางระเบิดอาคาร
- วัตถุที่ยังไม่ระเบิด
- การยึดครองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย (การปล้นยึดอากาศยาน การยึดอาคาร และการจับตัวประกัน)
- เหตุการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์ โรคติดต่อและการกักกันโรค

2. การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงภาวะวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้น

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการดำเนินการเพื่อรองรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยจัดประชุมหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เมื่อได้รับทราบข่าวจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ว่ากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยจะมาปิดล้อมชุมนุมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. การเตรียมข้อมูลสรุปย่อ

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินการเตรียมข้อมูลสรุปย่อและรวบรวมข่าวจากหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับเรื่องในกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยจะมาชุมนุมหรือปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ และวางแผนการดำเนินการในระยะต่อไป

ช่วงที่ 2 วันที่ 25 พฤศจิกายน – 4 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

พบว่า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินทำอากาศยาน โดยในส่วนของการบริหารการสื่อสาร ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นผู้ดูแลงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เมื่อเกิดเหตุได้ดำเนินการ

1. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ไปรายงานตัว ณ ห้องศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CCC : Crisis Control Center)

2. จัดตั้ง Media Press Center เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน

3. ให้ความร่วมมือผู้อำนวยการทำอากาศยานที่เกิดเหตุในการผลิตและแจกจ่ายข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ตลอดจนควบคุมการนำเสนอข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4. จัดแถลงข่าวตามความเหมาะสม โดยผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นผู้ให้ข่าวเพียงผู้เดียว เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสน

5. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเตรียมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ไว้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารระดับสูงวันต่อวัน

6. จัดทำรายงาน โดยรวบรวมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) / เอกสารแถลงข่าวรายงานผู้อำนวยการทำอากาศยานและผู้บัญชาการเหตุการณ์ หลังจากสถานการณ์ฉุกเฉินเสร็จสิ้นแล้ว

2. การปฏิบัติงาน ณ ที่เกิดเหตุ

สำหรับการปฏิบัติงาน ณ จุดเกิดเหตุ สำหรับกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย การประชาสัมพันธ์ไม่สามารถจัดส่งทีมรวบรวมข้อมูลเข้าไปยังพื้นที่เกิดเหตุได้ ทำให้การประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยความยากลำบาก

3. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CCC : Crisis Control Center) โดยมีทีมประชาสัมพันธ์อยู่ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ ด้วย และได้มีการเปิดห้องแถลงข่าวสำหรับสื่อมวลชน เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชน

ข้อสังเกต ไม่มีการตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราว สำหรับการประสานการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่สื่อมวลชน จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ

4. การกำหนดเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่

ได้มีการกำหนดแนวทางและเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ออกไป โดยดำเนินการสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตคือ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารชี้แจงสถานการณ์ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของเหตุการณ์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงรวมทั้ง การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าท่าอากาศยานไม่ได้ทอดทิ้งผู้โดยสาร อีกทั้งเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้น

5. การกำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ได้แก่ การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร และในการกำหนดสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้มีการดำเนินการหลากหลายช่องทาง ทั้งสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการให้ข้อมูลผ่านทาง Call Center

6. การแต่งตั้งทีมโฆษก

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้กำหนดให้ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์) เป็นผู้ทำหน้าที่โฆษกเหตุการณ์ แต่เพียงผู้เดียว แต่เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน บางครั้งข้อมูลต่างๆ ไม่ได้ออกมาจากโฆษกเท่านั้น แต่ยังมีจากแหล่งข่าวอื่นๆ ด้วย

ข้อสังเกต ผู้บัญชาการเหตุการณ์คือ พลตำรวจโทฉลอง สนใจ ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 ซึ่งจะเป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์เมื่อนายกรัฐมนตรีได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตท้องที่เขตดอนเมืองและเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

7. การติดตามและประเมินกระแสสื่อมวลชนและสาธารณมติ

ทีมงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหน้าที่รวบรวมรายชื่อสื่อมวลชนที่มาทำข่าว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สื่อข่าวที่มาทำข่าวให้เหมาะสม และได้มีการประเมินทิศทางของข่าวแต่ละสื่อ โดยวิเคราะห์จากโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ซึ่งในส่วนของ

ทิศทางประเด็นการนำเสนอข่าวตามหนังสือพิมพ์ต่างๆ พบว่ามีทิศทางการนำเสนอข่าวในแต่ละประเด็นเป็นไปในทิศทางเดียวกับข่าวประชาสัมพันธ์ที่เผยแพร่ออกไป

ข้อสังเกต ทีมงานประชาสัมพันธ์ที่มีหน้าที่ดูแลนักข่าวและสื่อมวลชน มีจำนวนทั้งหมด 3 คน ซึ่งเป็นผู้หญิงทั้งหมด

8. การจัดบันทึกสถานการณ์

ทีมประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการเก็บข้อมูล รายละเอียดเหตุการณ์ต่างๆ ไว้ พร้อมทั้งบันทึกวันและเวลากำกับ

ช่วงที่ 3 วันที่ 4 – 5 ธันวาคม 2551 : การดำเนินการเมื่อภาวะวิกฤต กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสิ้นสุดลง

การดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤต คือ มีการจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน สรุปรายงานสถานการณ์ และการประเมินค่าความเสียหาย จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประกาศปิดศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CCC : Crisis Control Center) เมื่อเหตุการณ์สิ้นสุด

จากการวิเคราะห์ พบว่าเมื่อสถานการณ์ปกติท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยการเน้นการทำประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ที่ประชาชนและสื่อมวลชนให้ความสนใจอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และต่อเนื่อง อีกทั้งให้ความสำคัญในการเข้าถึงสื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ โดยแม้จะเป็นข้อมูลเชิงลบ ก็ต้องใช้หลักประชาสัมพันธ์เชิงรุก คือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องออกไปก่อนที่สื่อมวลชนจะได้ข้อมูลเอง แต่เมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้นอย่างกรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามแผนฉุกเฉิน (Aerodrome Emergency Plan) ที่มีอยู่ โดยจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์หรือห้องแถลงข่าว เพื่อให้ข้อมูล ข่าวแจก ที่เป็นประโยชน์ทันเหตุการณ์ เป็นจริง และเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ แต่เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ไม่ทันเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการประชาสัมพันธ์ออกข่าวแจก (Press Release) อยู่เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงมีความล่าช้าอยู่บ้าง ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดขึ้นส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทยอย่างรุนแรง กระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว และยังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของสนามบิน รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยที่ยังขาดประสิทธิภาพอย่างมาก อีกทั้งผู้บริหารท่าอากาศยานไม่สามารถทำให้การดำเนินงานของธุรกิจการบินและการท่องเที่ยวดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญความไม่มีประสิทธิภาพของการใช้แผนฉุกเฉิน (Aerodrome Emergency Plan) เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว

ในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งสายการบิน หรือสื่อมวลชน ต่างมีความเห็นว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่มีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและเพียงพอ ถึงแม้จะมีแผนฉุกเฉินให้ปฏิบัติยู่ก็ตาม ซึ่งก็ไม่สามารถปฏิบัติทุกอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอน

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ในส่วนของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งในส่วนของผู้แทนสายการบิน และสื่อมวลชน พบว่า การดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเรื่องการส่ง หรือเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความล่าช้า ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งในเรื่องของความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ในส่วนของผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคใหญ่ คือไม่สามารถประเมินได้ว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายหรือจบลงอย่างไร เนื่องจากเป็นเรื่องการเมืองระดับประเทศ และเมื่อเกิดเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานตามแผนฉุกเฉิน เพราะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จะต้องเป็นกระบวนการที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์ และสภาพแวดล้อม ปัญหาอีกส่วนที่พบมากคือเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานมีปริมาณไม่เพียงพอ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานไม่พร้อม และปัญหาสุดท้ายคือเรื่องของบุคลากร พบว่ายังขาดบุคลากรทางด้านนี้ ที่มีอยู่ก็เป็นเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือไม่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ หรือมีคุณวุฒิไม่ตรงกับสายงาน เป็นเหตุให้ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่เสียสละอุทิศตัวให้กับงานเท่าที่ควร

5.2 อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤต ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตมาเป็นกรอบในการศึกษา โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 ช่วงการเตรียมการก่อนเกิดภาวะวิกฤต

เมื่อได้รับรายงานจากสำนักข่าวกรองแห่งชาติ และได้มีการติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสถานการณ์ที่กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยจะมาชุมนุม ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตในช่วงก่อนเกิดภาวะวิกฤต ว่าองค์กรควรจะมีการสำรวจตรวจตราว่ามีเหตุการณ์ภาวะวิกฤตอะไรเกิดขึ้นบ้าง และอะไรบ้างที่เป็นความเสี่ยงขององค์กร เพื่อจะสามารถประเมินความเสี่ยง และแนวโน้มในการจัดเตรียมแผนรองรับภาวะวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้น มีส่วนทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเตรียมพร้อมในการรับมือ ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการจัดเตรียมแผนฉุกเฉินไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอยู่แล้ว และมีการรวบรวมข่าวจากหนังสือพิมพ์ไว้เพื่อเป็นข้อมูล ตามที่ได้มีระบุไว้ในแนวคิดการบริหารงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

ช่วงที่ 2 ช่วงการดำเนินงานระหว่างเกิดภาวะวิกฤต

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤต โดยจะอภิปรายในประเด็นสำคัญดังนี้

1. แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะวิกฤต เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2551 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ประกาศเปิดศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CCC : Crisis Control Center) เพื่อประชุมหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ตำรวจ สภ.ราชาเทวะ ผู้แทนสายการบิน เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ และกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานควบคุมสถานการณ์

ในส่วนของการทำประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับสถานการณ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสถานีโทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์ สำนักข่าวทั้งภายในและต่างประเทศ พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ตัววิ่งผ่านทางสื่อโทรทัศน์ เพื่อความรวดเร็วด้วย ซึ่งเป็นการดำเนินการตามกลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

- **ความรวดเร็ว** การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ออกสู่สาธารณชนอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการบริหารข้อมูลข่าวสาร ซึ่งนอกจากจะเป็นการป้องกันการไม่ให้เกิดความตื่นตระหนกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังสามารถควบคุมทิศทางการนำเสนอข่าวสารของสื่อต่างๆ ได้ระดับหนึ่งด้วย เพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นสื่อมวลชนต่างๆ จะต้องพยายามแสวงหาข้อมูลข่าวสารมานำเสนอประชาชน ถ้าเมื่อใดที่องค์กรไม่สามารถให้ข่าวแก่สื่อมวลชนหรือให้ข่าวไม่ชัดเจน สื่อมวลชนก็จะแสวงหาข่าวจากแหล่งข่าวอื่นๆ เอง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ตรงความจริง และจะส่งผลให้เกิดปัญหาทำให้องค์กรต้องตามชี้แจงแก่ข่าวในภายหลัง อีกทั้งทำให้เกิดความสับสนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนด้วย อย่างไรก็ตาม จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ประชาสัมพันธ์เหตุการณ์เป็นระยะ ซึ่งจากการสำรวจการรายงานข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์พบว่าข้อมูลข่าวสารนำเสนอข่าวที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ออกไป ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือได้ แต่สำหรับการจัดทำข่าวเผยแพร่ยังมีความล่าช้าอยู่ เนื่องจากมีขั้นตอนในการผลิตและแจกจ่ายหลายขั้นตอน ข้อมูลที่ได้จึงไม่ทันต่อเหตุการณ์เท่าที่ควร

- **ความครอบคลุมของเนื้อหาสาระ** ประเด็นข่าวที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ออกไปนั้น จะเห็นว่ายังไม่มีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระตามหลักการเท่าที่ควร กล่าวคือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถกำหนดประเด็นต่างๆ หรือรายงานสถานการณ์ต่างๆ ได้เฉพาะในส่วนของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เท่านั้น ซึ่งไม่สามารถรายงานถึงการสิ้นสุดของสถานการณ์ได้ เพราะเป็นเรื่องของความมั่นคง

- **การสร้างเชื่อมั่น** ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการแสดงให้เห็นท่าที การเอาใจใส่ ความรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร โดยได้มีการชี้แจงถึงมาตรการรองรับสถานการณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- **การแจ้งช่องทางติดต่อสื่อสารกับประชาชน** จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อเกิดภาวะวิกฤตนั้น พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชนที่ต้องการติดตามสถานการณ์รับทราบข้อมูลในทันที และได้มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารไว้ เพื่อให้สามารถโทรมาสอบถามข้อมูลได้

2. **การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต** เมื่อเกิดเหตุการณ์ได้มีการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (CCC : Crisis Control Center) โดยมีทีมประชาสัมพันธ์อยู่ปฏิบัติงานใน

ศูนย์ฯ ด้วย และได้มีการเปิดห้องแถลงข่าวสำหรับสื่อมวลชน เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดระเบียบการทำงานของสื่อมวลชน แต่ไม่ได้มีการตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราว สำหรับการประสานการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่สื่อมวลชน จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการ ซึ่งตามแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤตนั้น ควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราวด้วย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น โดยความน่าจะเป็นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินควบคู่กันไป เพื่อให้กระบวนการในการจัดการข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างมีระบบ

การดำเนินการอีกส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ คือการให้บริการ Call Center เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีประชาชนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามจำนวนมากนั้น นอกจากเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) มาปรับใช้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถนำข้อมูลความต้องการข่าวสารจากประชาชน มาปรับแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

3. บทบาทของโฆษกเหตุการณ์ ตามกรอบแนวคิดการบริหารการสื่อสารภาวะวิกฤต โฆษกเหตุการณ์นับได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทในการควบคุมทิศทางของการนำเสนอข่าวสาร อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่มีความน่าเชื่อถือ (Source Credibility) จากการดำเนินการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร คือ โฆษกเหตุการณ์คือ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์) ซึ่งนับได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างมากในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและสื่อมวลชน และจากการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลที่โฆษกเหตุการณ์เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน ได้ถูกนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีบางข้อมูลหรือบางข่าวที่ถูกเผยแพร่ผ่านทางสื่อมวลชนไม่ได้ออกมาจากโฆษก (นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์) เท่านั้น แต่ยังมีจากแหล่งข่าวอื่นๆ ร่วมด้วย เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน บางครั้งข้อมูลต่างๆ ไม่ได้ออกมาจากโฆษกเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ตามที่ได้มีการรวบรวมข่าวหนังสือพิมพ์ที่นำเสนอข่าวเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์และวิทยุ พบว่ามีทิศทางการนำเสนอข่าวที่เป็นกลาง คือส่วนใหญ่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารตามสภาพความเป็นจริง แสดงให้เห็นว่าสื่อส่วนใหญ่ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประเทศในวงกว้าง การนำเสนอข่าวจึงต้องใช้ดุลพินิจในเรื่องของความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตในทัศนะของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องหยุดให้บริการชั่วคราวนั้น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ในทัศนะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อาทิ ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่สายการบินต่างๆ และสื่อมวลชน พบว่าภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปในทางลบ ซึ่งความหมายของภาพลักษณ์ตามแนวทฤษฎีการสร้างภาพลักษณ์ ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็นเรื่องของการปรุงแต่งขึ้นทั้งนั้น ภาพลักษณ์ สามารถสังเคราะห์หรือสร้างขึ้น ได้อย่างมีแผนงาน ภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นจะต้องไม่เกินจริงอยู่ในวิสัยที่รับได้ เพราะฉะนั้นภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในทัศนะของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็ได้เปลี่ยนไปจากเดิม จากที่ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ต้องการให้ปรากฏแก่สาธารณชนหรือสื่อมวลชนทั่วไป คือ “ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานที่มุ่งไปสู่ความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สามารถรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศได้อย่างเพียงพอ ได้มาตรฐานสากล มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานไว้วางใจได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลายเป็น ท่าอากาศยานที่ขาดประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานเพราะภาพลักษณ์สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ความเป็นจริงที่ปรากฏ

เหตุการณ์ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อ ความเชื่อมั่น กระทบการลงทุน นักลงทุนที่จะเดินทางมาด้วยเครื่องบิน เมื่อเห็นสถานการณ์เช่นนี้ ก็อาจตัดสินใจเลือกไปลงทุนประเทศอื่นแทน ทำให้ประเทศไทยสูญเสียรายได้มหาศาล อีกทั้งยังส่งผลต่อความเสียหายทางธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ภาพรวมการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศไทยขยายตัวน้อยลง ที่สำคัญส่งผลกับธุรกิจด้านการบินค่อนข้างมาก เนื่องจากช่วงที่เกิดเหตุการณ์เป็นช่วงของฤดูการท่องเที่ยว ที่จะมีผู้โดยสารเดินทางเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก การหยุดชะงักของจำนวนผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังกล่าวจึงทำให้เกิดการสูญเสียรายได้ในช่วงระยะเวลาที่สำคัญไป

การปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มพันธมิตรนับเป็นเหตุการณ์ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด ทั้งในแง่ของจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ขนาดของผลกระทบที่กินวงกว้าง และปริมาณความเสียหายที่มากจนประเมินไม่ได้ แต่ที่มากกว่าตัวเงินคือการหมดความมั่นใจทั้งในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของสนามบิน และของประเทศชาติในสายตาของคนไทยและชาวต่างชาติ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพ

ความไม่พร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งๆ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนฉุกเฉิน (Aerodrome Emergency Plan) ที่รองรับอยู่ ตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) กำหนดให้แต่ละท่าอากาศยานของรัฐภาคีมีแผนฉุกเฉิน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น พร้อมทั้งกำหนดให้ดำเนินการฝึกซ้อมรูปแบบ (Full Scale Emergency Exercise) อย่างน้อย 1 ครั้ง ทุกๆ 2 ปี

ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดขึ้นอาจยากที่จะเยียวยา แต่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอาจใช้วิกฤตดังกล่าวมาเป็น โอกาสในการปรับภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้กลับมาเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นได้ โดยภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยกันสร้างความเชื่อมั่นให้กลับคืนมา ทั้งด้านความปลอดภัย ความวุ่นวายทางการเมือง หลังจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่สำคัญท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อกอบกู้ภาพลักษณ์ที่เสียไปให้กลับคืนมาดังเดิม

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการปฏิบัติตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤตทั้งหมด ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้แบ่งขั้นตอนการปฏิบัติออกเป็นช่วงเวลา ทั้งก่อนเกิด ระหว่างเกิด และหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต แต่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใช้วิธีการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้น โดยไม่มีการวางแผนงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉิน จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทั้งในเรื่องของความล่าช้าในการส่งหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือแม้แต่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นไปอย่างยากลำบาก และเมื่อเกิดเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีการวางแผนในการปฏิบัติงานก็ทำให้พบว่า วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานมีปริมาณไม่เพียงพอ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานไม่พร้อม เพราะไม่ได้มีการเตรียมการล่วงหน้า

จากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สรุปได้ว่าการดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และมีระเบียบแบบแผน จึงจะสามารถทำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะวิกฤตของผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกศึกษาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งผู้แทนสายการบิน และสื่อมวลชน พร้อมทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่ได้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้นำเอาบทสัมภาษณ์ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์และอธิบาย แล้วนำมาเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) โดยกลุ่มเป้าหมายในส่วนของผู้บริหารระดับสูง จะไม่มีเวลาในการตอบแบบสอบถามหรือให้เวลาในการเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ลงในแบบสอบถามตามวิธีการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งผลของข้อมูลอาจจะไม่ลึกซึ้งเป็นนัยที่สำคัญ อย่างครบถ้วนตามสภาพความเป็นจริง และกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เลือกมานั้น บางท่านไม่ได้มีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนจบเหตุการณ์ จึงทำให้ไม่สามารถตอบคำถามที่เป็นขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตได้ชัดเจนเท่าที่ควร

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้หลากหลาย เนื่องจากมีผู้ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกันออกไป เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สายการบินต่างๆ ซึ่งสามารถนำมาศึกษาอีกมากมาย
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาเข้าไปด้วย
3. ควรมีการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อสะดวกในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจให้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษามากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ดวงทิพย์ วรพันธุ์.(2545). **คู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เทวาครีเอชั่น จำกัด.

ดวงพร คำนูญวัฒน์และวาสนา จันทร์สว่าง.(2536). **สื่อสาร...การประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ที.พี.พรินท์ จำกัด.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์.(2540). **ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์.

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร.(2531). **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัช ลภรัตน์กุล.(2540). **การประชาสัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี วงษ์มณฑา.(2542). **การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด .

เสรี วงษ์มณฑา.(2540). **การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.

เอกสารอื่นๆ

ข่าวประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ : ฝ่ายกิจการพิเศษ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

แผนฉุกเฉินท่าอากาศยาน : ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

แผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ : ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

วิทยานิพนธ์

จารุวรรณ เทพธานี. (2543). **กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแอมเวย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต การสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลันทิพย์ ประดับพงษา.(2543). กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 สุเทพ วงษ์บุญธรรม.(2539). การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง
 ภาพลักษณ์ทางธุรกิจของการสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา
 นิเทศศาสตร์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

Blend, Michael.(1998). **Communication Out of Crisis.** Hampshire : Macmillan Press Ltd.,
 Boorstin, Daniel J.(1973). **The Image.** The University of Chicago : USA.,
 Newsom, Dong Judy vanslyke Turk Dean Kruckrberg.(2000). **This is PR : The Reality of Public
 Relations.** Seventh Edition Belmont USA : Wadsworth Thomson Learning.
 Scott M.Cutlip and H. Center. (1964). **Effective Public Relations.** Prentice Hall.

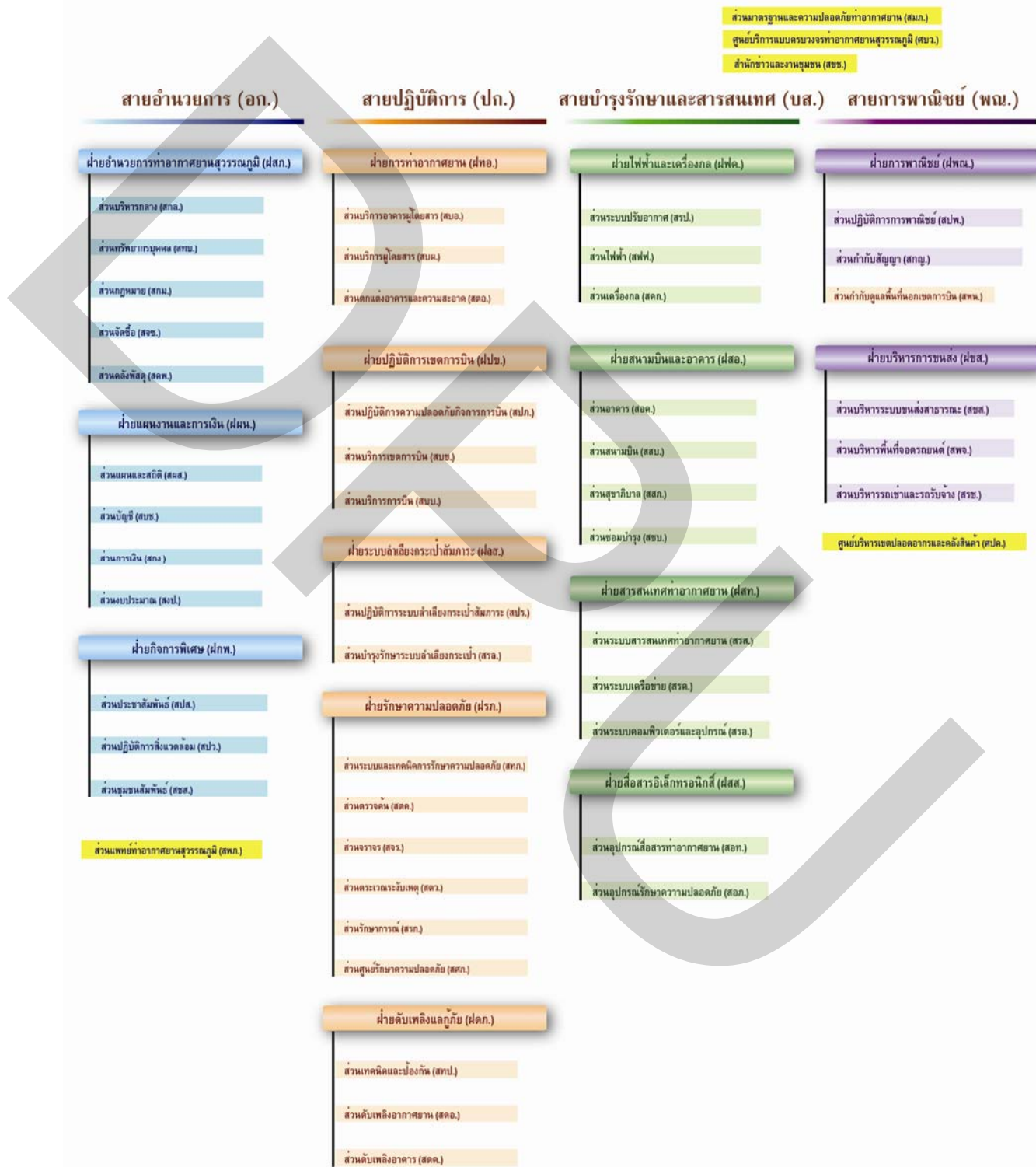


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

โครงสร้างหน่วยธุรกิจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (นสภ.)



กรอบภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. งานประชาสัมพันธ์ภายนอก มีภารกิจจัดทำข่าวแจก (Press Release) ให้แก่สื่อมวลชน สัมภาษณ์ผู้บริหาร จัดทำเอกสารเผยแพร่ จัดนำสื่อมวลชนเข้าถ่ายภาพใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดทำบทความ ลงตามสื่อต่างๆ ซึ่งแต่ละเดือนมีประมาณ 20 ครั้ง อีกทั้งต้องดูแลต้อนรับสื่อมวลชน ทั้งในและต่างประเทศ เดือนละประมาณ 20 ครั้ง จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน จัดทำ ข้อมูลภารกิจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ทันสมัย ประกอบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีนโยบาย ประชาสัมพันธ์เชิงรุก ดังนั้น งานด้านนี้จึงต้องรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
2. งานประชาสัมพันธ์ภายใน มีภารกิจจัดทำจุลสารภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผยแพร่ ทุกเดือน จัดทำแผ่นปลิว จัดทำข่าวแจกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตาม สาย ถ่ายภาพกิจกรรมต่างๆ ของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและร่วมจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ภายในท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ
3. งานเยี่ยมชมกิจการ มีภารกิจในการประสานกับหน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชมกิจการ จัดทำ รายงานในการขอเข้าชมกิจการ โดยสารประสานกับหน่วยงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำหน้าที่ วิทยากรบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งนำชมในพื้นที่อาคารผู้โดยสารและสถานที่ อื่นๆ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามสถานการณ์ จัดเลี้ยงรับรองและเบิกจ่าย รวมทั้งต้อนรับผู้บริหาร ระดับสูงเดือนละ 3-4 คณะ
4. งานส่งเสริมการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีนโยบาย สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและตอบแทนลูกค้าโดยร่วมกับร้านค้าในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัด Promotion ต่างๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์ เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติด 1 ใน 10 ของท่า อากาศยานดีเด่นของโลกในปี 2552 การจัดสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการ และการจัด พบปะลูกค้าและสายการบินและผู้ประกอบการ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลต่างๆ ให้ทันสมัย
5. งานผลิตสื่อ มีภารกิจจัดทำสื่อต่างๆ เช่น ถ่ายรูป จัดทำวีดิทัศน์ จัดทำสารคดี แนะนำ ภารกิจต่างๆ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ จัดทำเอกสารเผยแพร่ภารกิจ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดทำของที่ระลึก ฯลฯ

ภาคผนวก ข. แผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ฉุกเฉิน

แผนประชาสัมพันธ์สถานการณ์ฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ฝ่ายกิจการพิเศษ

กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน พนักงานฝ่ายกิจการพิเศษมีขอบเขตความรับผิดชอบตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

1. จัดตั้ง Media Press Center
2. ให้ความร่วมมือผู้อำนวยการท่าอากาศยานที่เกิดเหตุในการผลิตและแจกจ่ายข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ตลอดจนควบคุมการนำเสนอข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษร

การปฏิบัติของพนักงานฝ่ายกิจการพิเศษเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในท่าอากาศยาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายกิจการพิเศษซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจเข้าประจำที่ CCC (Crisis Control Center)
2. ประสานส่วนงานรับผิดชอบอาคารผู้โดยสาร เพื่อหาพื้นที่จัดตั้ง Media Press Center
3. จัดเจ้าหน้าที่ประจำ Media Press Center เพื่อควบคุมดูแลการนำเสนอข่าวให้มีประสิทธิภาพตลอดสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. ต้อนรับนักข่าวซึ่งได้รับอนุญาตจาก ทสภ./ ทอท. ให้ประจำ Media Press Center และเตรียมการดังนี้
 - 4.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเตรียมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release)
 - 4.2 จัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งข่าวของสื่อมวลชน
5. ให้ความร่วมมือผู้อำนวยการท่าอากาศยานในการประสานงานกับผู้แทนของสายการบินหรือผู้ประกอบการ ซึ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) ให้กับสื่อมวลชน
6. ให้ความร่วมมือผู้อำนวยการท่าอากาศยานในการประสานงานกับผู้แทนของสายการบินหรือผู้ประกอบการ ซึ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในการจัดแถลงข่าว

7. นำสื่อมวลชนเข้าพื้นที่ที่เกิดเหตุ หลังจากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่บ้านเมือง และประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินแล้ว ทั้งนี้ ต้องประสานขอความร่วมมือจากส่วนงาน รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัย ณ ทำอากาศยานนั้นๆ ด้วย

8. ประสานงานกับรัฐบาลหรือหน่วยรักษาความปลอดภัยในพื้นที่อย่างใกล้ชิด เพื่อ ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลข่าวสารบางประการ

9. จัดทำรายงาน โดยรวบรวมข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) /เอกสารแถลง ข่าวรายงานผู้อำนวยการทำอากาศยานและผู้บัญชาการเหตุการณ์ หลังจากสถานการณ์ฉุกเฉินเสร็จสิ้น แล้ว

ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายกิจการพิเศษ เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนี้

1. ควบคุมดูแล ห้ามไม่ให้สื่อมวลชนเข้าในเขตพื้นที่เกิดเหตุโดยเด็ดขาด
2. ห้ามผู้ใดให้ข่าวกับสื่อมวลชน ยกเว้นกรณีได้รับอนุญาตจาก กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่หรือผู้อำนวยการทำอากาศยานเท่านั้น
3. ความทั่วถึงของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อลดความกังวลของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือ สาธารณชน

ฝ่ายกิจการพิเศษ

ณ ตุลาคม 2551

Emergency Plan of Special Affairs Department

Responsibilities :

1. Establish media press center with personnel from the Public Relations Department.
2. Assist the General Manager of Suvarnabhumi Airport with the development, writing and dissemination of press releases.

Actions :

Upon notification of an accident on airport property, the Special Affairs Department will :

1. Send a Senior Officer to the Emergency Operations Center.
2. Liaise with Airport Operations Department to select and set up a media press center.
3. Staff media press center with sufficient personnel to ensure continuous operations during the emergency situation.
4. Receive all authorized press personnel in the media press center selected by the Airport Operations Department where the following will be provided.
 - 4.1 Briefing session(s) and press releases.
 - 4.2 Communications equipment such as telephone lines, typewriters, facsimile and photocopier machine etc.
5. Assist the General Manager of Suvarnabhumi Airport, in coordination with the Senior Representative of the Airline or Handling Agency involved, in the development of press releases to the Media.
6. Assist the General Manager of Suvarnabhumi Airport, in coordination with the Senior Representative of the Airline or Handling Agency involved, in the setting up of press conference.
7. After obtaining proper clearance, conduct a supervised tour of the crash site (with the assistance of the Security Department) for accredited member of the news media.

8. Ensure that liaison is established with all government and security agencies in order to prevent any breach of security.

9. Submit a report with record of all releases and conferences to the General Manager of Suvarnabhumi Airport, as soon as possible after the accident / incident.

Note :

1. Under no circumstances will the press or any other unauthorized persons be permitted inside security lines until authorized by the On – Scene Commander. At no time should the press be permitted access to the Emergency Operations Center (EOC).

2. At no time should employees from the Airport and / or from the Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) be allowed to speak (or speculate) to the media unless authorized to do so by the General Manager of Suvarnabhumi Airport, or the AOT President.

Special Affairs Department

October 2008

การปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

| ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|
| 1. ผู้บริหารสำนักสื่อสารองค์กรซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจ เข้าประจำที่ Crisis Control Center | 1. นางบุษบา ภูสกุล โทร.08-9449-7631 2. นางสาวพิชาจรัส โทร.08-1852-8755 |
| 2. ผู้รับผิดชอบประสานส่วนงานหน่วยงานต่างๆ จัดตั้ง Media Press Center พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ | 1. นายฐานวัฒน์ สุระพิพิธ โทร.08-4678-2339 2. นางอมรรัตน์ ฝ่ายอุประ โทร.08-1929-2030 3. น.ส.มณีนันท์ นิงสานนท์ โทร.08-6880-5076 |
| 3. ผู้รับผิดชอบเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ Media Press Center จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ (News Release) การแถลงข่าว และการจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการทำอากาศยาน หลังจากสถานการณ์ฉุกเฉินเสร็จสิ้นแล้ว | 1. น.ส.จิตติพร เศรษฐลักขณ์ โทร.08-5045-1493 2. น.ส.อัมพวัน บุรณพรชัย โทร.08-1625-2695 3. น.ส.พรยุพา ลิ้มมธุรสกุล โทร.08-9897-9805 |
| 4. ผู้รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและต้อนรับนักข่าวซึ่งได้รับอนุญาตจาก ทอท. ให้ประจำ Media Press Center รวมทั้งจัดเตรียมอาหาร ยานพาหนะ และบัตรรักษาความปลอดภัยทำอากาศยาน กรณีนำเข้าพื้นที่เกิดเหตุ หลังจากการประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินแล้ว | 1. นางอโนชา พลินสุต โทร.08-5211-9540 2. น.ส.คณสมน เครือวรรณ โทร.08-1755-2525 3. นายวีรสุ ธรรมสอน โทร.08-1815-3608 4. นายภูชนะ ลิ้มชัยกุล โทร.08-6882-4222 |
| 5. ผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับผู้อำนวยการทำอากาศยาน ผู้แทนของสายการบินหรือผู้ประกอบการซึ่งมีส่วนรับผิดชอบต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น | 1. นางประหนึ่งนุช บำเพ็ญสมัย โทร.08-6377-7857 2. นายเอกภาพ บริสุทธิ โทร.08-9457-3043 3. นายธนพงษ์ สิริหงส์ โทร.08-9773-1662 |


ฝ่ายกิจการพิเศษ

ณ ตุลาคม 2551

ภาคผนวก ค. ตัวอย่างข่าวเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ข่าวเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน — 5 ธันวาคม 2551

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 25 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเตรียมรองรับการเคลื่อนไหวกของกลุ่มพันธมิตร

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) เรียกประชุมทุกหน่วยงาน เตรียมรับสถานการณ์กลุ่มพันธมิตรเดินทางมาที่สนามบิน โดยจะพยายามเจรจาให้กลุ่มพันธมิตรคำนึงถึงการชุมนุมที่ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้โดยสาร

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า วันนี้เวลาประมาณ 14.00 น. ได้มีกลุ่มพันธมิตรบางส่วนเดินทางมาถึงบริเวณปากทางเข้าทางด้านเหนือของ ทสภ. ทางด้านมอเตอร์เวย์ ซึ่งขณะนี้คนได้มีการประสานงานไปยังทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทั้ง เจ้าหน้าที่ตำรวจ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเตรียมการรองรับสถานการณ์แล้ว โดยในเบื้องต้นได้มีการส่งเจ้าหน้าที่เจรจาให้กลุ่มพันธมิตรร่วมตัวชุมนุมกันอย่างสงบ และขอให้เปิดเส้นทางจราจรเพื่อให้รถที่จะเข้าไปรับ ส่งผู้โดยสารสามารถเดินทางเข้าออกสนามบินได้

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า หากกลุ่มพันธมิตรต้องการชุมนุมที่ ทสภ. เพื่อเรียกร้องรัฐบาล ทาง ทสภ. ได้จัดเตรียมสถานที่ไว้รองรับกลุ่มพันธมิตรแล้วที่บริเวณลานจอดรถ 4 เพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้โดยสาร และยังได้เตรียมน้ำดื่มและรถสุขาไว้คอยอำนวยความสะดวก ซึ่งตนหวังว่ากลุ่มพันธมิตรจะให้ความร่วมมือโดยมีการชุมนุมอย่างสงบ อย่างไรก็ตามในขณะนี้ทางตำรวจได้มีการตั้งด่านตรวจค้น ตามเส้นทางเข้าออกสนามบินด้วย จึงอาจทำให้การจราจรติดขัด จึงขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไป ทสภ. เผื่อเวลาเดินทางไว้ด้วย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมติดต่อสอบถามได้ที่ศูนย์บริการครบวงจรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ศูนย์ S.O.S) โทร. 02-132-1882 และ 02-132-1888

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
นุชบา โทร.081-701-4918
อโนชา โทร. 085-211-9540
(ครั้งที่ 1 เวลา 16.00 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถนนเอกชัยภาค เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6480, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิขอให้ผู้โดยสารใช้เส้นทางเข้าสายบางนา-ตราดเข้าสู่สนามบิน

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่าขณะนี้กลุ่มพันธมิตรได้มีการเดินทางมาตามเส้นทางถนนมอเตอร์เวย์ จึงทำให้การจราจรของถนนทางเข้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิสายมอเตอร์เวย์ติดขัด จึงขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไปทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ใช้เส้นทางสายบางนา-ตราดแทน และเมื่อเข้าภายในสนามบินแล้วจะมีเจ้าหน้าที่จราจรอำนวยความสะดวกเพื่อจะไปเข้าอาคารผู้โดยสารที่บริเวณชั้น 1 สำหรับผู้โดยสารขาเข้าที่ต้องการเดินทางออกจากสนามบินโดยใช้บริการรถแท็กซี่สาธารณะให้เดินลงไปขึ้นรถเวียนที่ ทสภ. จัดให้บริการที่ด้านหน้าชานชาลาชั้น 1 เพื่อไปขึ้นรถแท็กซี่สาธารณะที่ศูนย์ขนส่งสาธารณะ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสอบถามได้ที่ โทร. 02-132-1882 และ 02-132-1888

ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 2 เวลา 17.15 น.)



NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

นายกรัฐมนตรีจะไม่ลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ได้รับแจ้งจากรัฐมนตรีว่าการมหาดไทย พลตำรวจเอกโกวิท วัฒนะ ว่า ๑๗ นายกรัฐมนตรีทราบแล้วว่ามี การปะทะกันระหว่างกลุ่มผู้ชุมนุมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) จึงเกรงว่าจะเกิดความวุ่นวายได้จึงแจ้งว่า จะไม่เดินทางมาลงที่ ทสภ.

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 3 เวลา 18.45 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิบูลย์อากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airporttha.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

เที่ยวบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการได้ตามปกติ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเวลาเดินทางไว้ด้วย

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้การให้บริการเที่ยวบินต่างๆ ทั้งขาเข้าและขาออก ยังคงให้บริการตามปกติ อย่างไรก็ตามขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางโดยใช้ ทสภ. ให้เดินทางด้วยเส้นทางบางนา-ตราด และให้เผื่อเวลาในการเดินทางไว้ด้วย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสอบถามได้ที่ โทรศัพท์ 0-2132-1882 และ 0-2132-1888 ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลง ทสภ.จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 4 เวลา 18.50 น.)



สำนักงาน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขอร้องพันธมิตรอย่าเข้าอาคารผู้โดยสาร

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ (เวลา 20.35 น.) กลุ่มพันธมิตร ได้มีการเคลื่อนขบวนมาใกล้ถึงบริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 แล้ว ซึ่งขณะนั้นคนได้ส่งเจ้าหน้าที่เจรจาให้กลุ่มพันธมิตรอย่าเข้าปิดล้อมอาคารผู้โดยสาร เพราะจะกระทบต่อผู้โดยสาร โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งต้องการเดินทางออกไม่สามารถเข้าไปเช็คอินภายในอาคารผู้โดยสาร และทำให้พลาดเที่ยวบินได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายและสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อประเทศไทยได้ อย่างไรก็ตาม ขณะนี้การให้บริการการขึ้น-ลงของเที่ยวบินที่ ทสก. ยังคงให้บริการตามปกติ สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ โทรศัพท์ 0-2132-1882 และ 0-2132-1888 ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลง ทสก.จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 5 เวลา 20.35 น.)

Don Mueang
ดอนเมือง

สุวรรณภูมิ

DON MUANG INTERNATIONAL AIRPORT

ท่าอากาศยานดอนเมือง

Don Mueang International Airport

Chiang Mai

เชียงใหม่

ท่าอากาศยานเชียงใหม่

Chiang Mai International Airport

Chiang Mai

เชียงใหม่

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชลวภาสาด เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขอกำลังทหารเข้าช่วยรับพันมิตร

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ (นายขวัญชัย วงศ์นิติกร) ได้มีหนังสือถึงผู้บัญชาการทหารบก ว่า สถานการณ์ ที่ ทสก.มีกลุ่มพันธมิตรมาชุมนุมจำนวนมาก และมีแนวโน้มว่าจะมีการต่อต้านและก่อเหตุรุนแรง จนตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการไม่สามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ แต่ขณะนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองแต่อย่างใด จึงขอวิงวอนให้ทหารเข้าช่วยสนธิกำลังกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรักษาความสงบโดยเร่งด่วนด้วย มิฉะนั้นจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 6 เวลา 20.50 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอภากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4090

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหยุดให้บริการชั่วคราว

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกาศหยุดให้บริการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและเครื่องบิน

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตั้งแต่เวลา 21.00 น. ของวันนี้ (25 พ.ย.51) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) จะหยุดให้บริการชั่วคราว เนื่องจากขณะนี้กลุ่มพันธมิตรได้เดินทางมาชุมนุมบริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสารแล้ว แม้ว่าจะได้มีการเจรจาขอร้องแล้วก็ตาม แต่กลุ่มพันธมิตรยังยืนยันที่จะเคลื่อนขบวนเข้าปิดล้อมอาคารผู้โดยสาร ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ตนจึงจำเป็นต้องหยุดให้บริการเที่ยวบินและปิดการเข้า-ออกอาคารผู้โดยสารชั่วคราว จนกว่าเหตุการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ ทั้งนี้หากมีความคืบหน้า ทสภ. จะมีการแจ้งให้ทราบต่อไป สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ โทรศัพท์ 0-2132-1882 และ 0-2132-1888 ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลง ทสภ. จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 7 เวลา 21.00 น.)

Don Mueang

DON MUANG INTERNATIONAL AIRPORT

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 25 พ.ย.2551

มีสายการบินบางสายยังเปิดให้บริการที่สุวรรณภูมิได้

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตามที่ได้ประกาศหยุดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ชั่วคราว ตั้งแต่เวลา 21.00 น. และได้มีการออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศทราบแล้ว เมื่อเวลา 23.10 น. นั้น อย่างไรก็ตามมีสายการบินบางสายที่พร้อมจะออกเดินทางออกจาก ทสภ. และได้มีการเปิดให้บริการเช็คอินได้ ดังนั้นขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางออกจาก ทสภ. ในคืนนี้ ให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสายการบินที่ตนเองซื้อตั๋วไว้ หรือสอบถามที่ ศูนย์บริการครบวงจร ทสภ. โทร. 0-2132-1882 และ 0-2132-1888

นายเสรีรัตน์กล่าวต่อไปว่า สำหรับเที่ยวบินขาเข้านั้นยังสามารถลงได้ และขณะนี้ยังมีสายการบินหลายสายมีความประสงค์ที่จะมาลงที่ ทสภ. ทสภ. ได้เตรียมรองรับผู้โดยสารที่จะเดินทางมาที่เที่ยวบินดังกล่าว โดยจัดรถ Shuttle Bus รับ-ส่งจากอาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 เพื่อไปส่งผู้โดยสารที่ศูนย์ขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ผู้โดยสารใช้บริการ รถแท็กซี่ หรือ รถโดยสารสาธารณะได้โดยสะดวก สำหรับผู้ประสงค์ที่จะเดินทางเข้ามารับญาติที่เดินทางมาถึง ทสภ. แล้วให้ไปรอรับที่ศูนย์ขนส่งสาธารณะของ ทสภ. จะได้รับความสะดวกมากกว่า

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า ขณะนี้มีเที่ยวบินที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวจนถึงเที่ยงคืนนี้ประมาณ 73 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินขาเข้า 43 เที่ยวบิน เที่ยวบินขาออก 30 ทาง ทสภ. ได้พยายามเจรจาต่อรองกับกลุ่มพันธมิตรเพื่อเปิดทางให้ผู้โดยสารเข้าออกสนามบินได้โดยสะดวก และจะพยายามหาทางที่จะเปิดให้บริการสนามบินได้ตามปกติให้เร็วที่สุด เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อน ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลง ทสภ. จะแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 8 เวลา 23.45 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

พันธมิตรยอมเจรจากับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากขณะนี้ผู้โดยสารที่ทำการเช็คอินเรียบร้อยแล้วหลายพันคนไม่สามารถเดินทางออกนอกประเทศได้ และมีเที่ยวบินหลายเที่ยวบินที่เดินทางมาจากประเทศแถบยุโรป ซึ่งจะมาถึง ทสภ.ตั้งแต่วันที่ 05.00 – 10.00 น. ซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ทางผู้แทนของจังหวัดสมุทรปราการ และผู้แทนของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้ร่วมกันเจรจาดำเนินการกับแกนนำของกลุ่มพันธมิตร เมื่อเวลา 03.00 น. ผลการเจรจาสรุปว่า ทางกลุ่มพันธมิตรยินยอมให้สายการบิน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, ศุลกากร ,เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จัดเจ้าหน้าที่เข้าไปอำนวยความสะดวกให้เฉพาะผู้โดยสารที่ทำการเช็คอินเรียบร้อยแล้ว ให้ เดินทางออกนอกประเทศได้เท่านั้น และได้แจ้งความประสงค์ว่า ต้องการให้ท่านนายกรัฐมนตรีเพียงผู้เดียวเป็นผู้เจรจากับ 5 แกนนำพันธมิตรฯ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 9 เวลา 03.10 น.)



สำนักงานสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอภิมหาสารคาม เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

งดเที่ยวบินที่จะออกเดินทางจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากในขณะนี้กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยจำนวนมากได้มีการชุมนุมหน้าอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ซึ่งเป็นเส้นทางที่ผู้โดยสารจะต้องเดินทางเข้าไปเช็คอินจึงทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางเข้าไปเช็คอินได้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ประกาศงดเที่ยวบินที่จะออกเดินทางจากทสภ.ทุกเที่ยวบิน ตั้งแต่เวลา 04.00 น. เป็นต้นไป สำหรับเที่ยวบินขาเข้าก็ไม่สามารถที่จะลงได้เช่นเดียวกัน จนกว่าเหตุการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ

นายเสรีรัตน์ กล่าวต่อไปว่า ขณะนี้ผู้แทนของจังหวัดสมุทรปราการ สายการบินและทสภ.จะ พยายามเจรจาดูเรื่องกับกลุ่มพันธมิตรอีกครั้งเพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้โดยสารและประเทศชาติต่อไป ทั้งนี้หากผู้โดยสารต้องการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับเที่ยวบินให้ติดต่อที่เบอร์โทรศัพท์ 02-132-1882 และ 02-132-1888

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 10 เวลา 04.30 น.)

Don Mueang International Airport

DON MUANG INTERNATIONAL AIRPORT

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิปิดชั่วคราว

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ได้ปิดให้บริการเที่ยวบินทั้งหมดเป็นการชั่วคราว ตั้งแต่เวลา 04.00 น. ของเช้าวันนี้ (26 พ.ย.51) เนื่องจากกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยได้กีดขวางทางเข้าออก และไม่ยอมให้มีการขึ้นลงของเครื่องบินจนกว่านายกรัฐมนตรีจะมีการเจรจากับแกนนำพันธมิตรฯ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือผู้โดยสารไม่ต้องเดินทางมาที่ ทสภ. จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการอีกครั้งหนึ่ง โดยให้ติดตามข่าวทางสื่อมวลชน หรือติดต่อสอบถามที่เบอร์โทรศัพท์ 02-132-1882 และ 02-132-1888

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 11 เวลา 07.00 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดุมอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานอื่นๆ ของ ทอท.พร้อมรับเที่ยวบินเปิดสายด่วน Hotline เพิ่ม

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดสายด่วน Hotline เพิ่มเดิมอีกจำนวน 10 คู่สายที่หมายเลข 02-515-9999, 02-132-1882 และ 02-132-1888 เพื่ออำนวยความสะดวกผู้โดยสารสอบถามข้อมูลและเที่ยวบิน โดยทั้งได้ขอความร่วมมือสายการบินจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและให้ข้อมูลผู้โดยสารอีกทางหนึ่งด้วย และสามารถติดต่อสอบถามสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ที่ 02-325-6901 และ Call Center ของบริษัท การบินไทยฯ 02-536-1111

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 12 เวลา 09.30 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอภากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE

ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย. 2551

ท่าอากาศยานอื่นๆ ของ ทอท.พร้อมรับเที่ยวบินที่เปลี่ยนมาจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตามที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ประกาศงดเที่ยวบินทุกเที่ยวตั้งแต่เวลา 04.00 น.ของวันนี้ (26 พ.ย.51) นั้น ตนได้สั่งการให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.ทั้งหมด คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่เตรียมพร้อมในการรองรับเที่ยวบินที่อาจมีการเปลี่ยนมาลงที่ท่าอากาศยานดังกล่าว ซึ่งขณะนี้ทุกท่าอากาศยานมีความพร้อมในการรองรับ ณ ตอนนี้ได้มีเที่ยวบินบางเที่ยว เช่น สายการบินไทยได้ไปลงที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

นายเสรีรัตน์ กล่าวต่อไปว่า หากผู้โดยสารต้องการจะถามข้อมูลเพิ่มเติมที่หมายเลข 02-515-9999, 02-132-1882 และ 02-132-1888 ซึ่ง ทสภ. ได้มีการเพิ่มเติมอีกจำนวน 10 คู่สาย หรือติดต่อสอบถามสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ที่ 02-325-6901 และ Call Center ของบริษัท การบินไทยฯ 02-536-1111

นายเสรีรัตน์ กล่าวเพิ่มเติมว่า ตั้งแต่ที่ ทสภ.ประกาศงดเที่ยวบิน ตั้งแต่เวลา 22.00 – 18.00 น. มีเที่ยวบินที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด 402 เที่ยวบิน แบ่งเป็นเที่ยวบินขาเข้าจำนวน 204 เที่ยวบิน เที่ยวบินขาออก 198 เที่ยวบิน

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นุชบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 13 เวลา 10.30 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดอาหารและน้ำดื่มให้ผู้โดยสารที่ตกค้าง

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากขณะนี้ มีผู้โดยสารบางส่วน ประมาณ 3,000 คน ที่เดินทางมาถึงสายการบินเมื่อคืนวาน เพื่อจะต่อเครื่องไปยังประเทศอื่น แต่ไม่สามารถเดินทางออกได้เนื่องจาก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ได้งดให้บริการเที่ยวบินนั้น ทสภ. ได้จัดอาหารและน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้โดยสารดังกล่าว ขณะเดียวกันได้เจรจากับกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย เพื่อที่จะนำผู้โดยสารที่ตกค้างดังกล่าวออกจากอาคารผู้โดยสาร ซึ่งขณะนี้ ทสภ. ได้ร่วมกับ บ.การบินไทย จำกัด (มหาชน) ขนถ่ายผู้โดยสารออกมาแล้วได้ส่วนหนึ่ง ทั้งนี้สายการบินจะได้พิจารณาหาแนวทางในการจัดส่งผู้โดยสารให้ไปสู่จุดหมายปลายทางต่อไป

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 14 เวลา 14.00 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดุมอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 26 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประสานกลุ่มพันธมิตรเพื่อนำผู้แสวงบุญที่ตกค้างอยู่ไปประกอบพิธีฮัจจ์

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตามที่กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ได้ปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และไม่ยินยอมให้มีการนำเครื่องขึ้น-ลงได้ ทำให้ ทสภ. ต้องมีการประกาศงดให้บริการสนามบินตั้งแต่วันที่ 21.00 น. ของวันที่ 25 พ.ย.ที่ผ่านมา และในเช้าวันนี้ ทสภ. พบว่ามีกลุ่มผู้โดยสารซึ่งเป็นชาวมุสลิมที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจจ์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบียกับสายการบินอิหร่านแอร์ จำนวนประมาณ 400 คนยังคงค้างอยู่ภายในอาคารผู้โดยสารทาง ทสภ. เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญสำหรับชาวมุสลิม จึงได้มีการเจรจาต่อรองกับกลุ่มพันธมิตรฯ เพื่อขออนุญาตให้สายการบินอิหร่านแอร์นำผู้โดยสารกลุ่มนี้ไปประกอบพิธีฮัจจ์ได้เป็นกรณีพิเศษ และได้ประสานกับสายการบิน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเพื่ออำนวยความสะดวกให้ ซึ่งทุกส่วนงานยินดีที่จะดำเนินการให้โดยเร็วที่สุด เมื่อได้มีการประสานงานกับส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

นายเสรีรัตน์เปิดเผยต่อไปว่า เนื่องจาก ทสภ. อยู่ในระหว่างการประกาศงดให้บริการเที่ยวบินขึ้น-ลง (ประกาศ NOTAM) ดังนั้นสายการบินใดจะให้บริการจะต้องทำการขออนุญาตทำการบินเข้ามาในประเทศไทยจากกรรมการขนส่งทางอากาศ (Authorization Number) ก่อน ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการ

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า อย่างไรก็ตาม ทสภ. ได้ส่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ดูแลอาหารและน้ำดื่มให้กับกลุ่มผู้โดยสารดังกล่าว และจะพยายามประสานในเรื่องต่าง ๆ ให้ต่อไป สำหรับผู้โดยสารอื่น ๆ ทสภ. ได้มีการอำนวยความสะดวกโดยการร่วมกับจังหวัดสมุทรปราการ สายการบิน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) นำผู้โดยสารไปส่งตามโรงแรมต่าง ๆ แล้ว

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่15 เวลา 21.00 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย.2551

ทอท. ขอให้ผู้โดยสารไม่ต้องเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ และดอนเมือง

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากในขณะนี้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และทำอากาศยานดอนเมืองยังคงปิดให้บริการอยู่ จึงยังไม่มีเที่ยวบินเดินทางเข้า-ออก ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากผู้โดยสารที่จะเดินทางด้วยเครื่องบินอย่าเพิ่งเดินทางไปยังสนามบินดังกล่าว จนกว่าจะมีการเปิดใช้สนามบิน ซึ่งทาง ทอท. จะประกาศให้ทราบทางสื่อมวลชนเป็นระยะๆ หรือหากมีข้อสงสัยติดต่อสอบถามที่หมายเลข 02-132-1888 , 02-132-1882, 02-515-9999 และ 02-535-6781-3 หรือ

- ศูนย์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 02-325-6901
- ศูนย์บริการภาคพื้นของการบินไทย 02-137-1200
- Call Center ของการบินไทย 02-536-1111
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1672
- ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินกระทรวงการต่างประเทศ 02-643-5522 โทรสาร 02-643-5521 (08.00-22.00 น.)

ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่16 เวลา 13.00 น.)



NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย.2551

เรียน บรรณาธิการข่าว

เนื่องจากขณะนี้ยังผู้โดยสารเดินทางไปยังทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และทำอากาศยานดอนเมืองเกรงว่าจะไม่ปลอดภัย จึงใคร่ขอความร่วมมือช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นตัวอักษรไว้ในรายการให้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

“ทอท.ขอให้ผู้โดยสารอย่าเพิ่งเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองจนกว่าจะมีการเปิดให้บริการ สงสัยติดต่อ 02-132-1888 , 02-132-1882, 02-515-9999 และ 02-535-6781-3”

ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่17 เวลา 13.00 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย. 51

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกาศงดให้บริการอาคารจอดรถหน้าอาคารผู้โดยสารแล้ว

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตามที่กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ยังคงชุมนุมบริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) อย่างไม่มีทีท่าว่าจะเคลื่อนย้ายออก ทำให้ ทสภ. จำต้องหยุดให้บริการเที่ยวบินขึ้น-ลงต่อไป จึงทำให้ขณะนี้ไม่มีผู้โดยสารเดินทางเข้า-ออกสนามบิน ดังนั้น ทสภ. จึงได้ปิดให้บริการลานจอดรถยนต์บริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสารแล้ว คือ อาคารจอดรถยนต์ 2 อาคารจอดรถยนต์ 3 และลานจอดรถยนต์ 4 เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามยังมีผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งจอดรถไว้ในพื้นที่ดังกล่าว ก่อนหน้าที่ ทสภ. จะปิดให้บริการ ทสภ.จึงขอให้เจ้าของรถมานำรถออกจากพื้นที่ โดยนำบัตรจอดรถมาแสดงหรือหากเจ้าของรถไม่สามารถมาได้ด้วยตนเอง สามารถมอบให้ผู้แทนมาได้ โดยจะต้องนำสำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชนของผู้แทน และใบแจ้งความการได้รับมอบหมายให้ผู้แทนมารับรถจากสถานีตำรวจมาแสดง หากต้องการสอบถามเพิ่มเติม ติดต่อได้ที่ โทรศัพท์หมายเลข 0-2132-9511 ตลอด 24 ชั่วโมง

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า เนื่องจากช่วงนี้เป็นภาวะไม่ปกติ ทสภ. จึงได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมให้กับผู้ใช้บริการจอดรถยนต์เป็นกรณีพิเศษ

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า ขณะนี้ บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (ขสมก.) และบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ได้หยุดให้บริการรถโดยสาร ขสมก. และรถ บขส. ทุกสายที่วิ่งเข้าสู่ศูนย์ขนส่งสาธารณะ ภายใน ทสภ. แล้ว แต่ยังมีรถตู้ ขสมก. วิ่งเข้ามารับ-ส่งผู้โดยสารที่อาคารศูนย์ขนส่งสาธารณะอยู่ และ ทสภ. ยังคงให้บริการรถเวียน (Shuttle Bus) จากศูนย์ขนส่งสาธารณะไปยังอาคารผู้โดยสาร โดยจะจอดที่หน้า залаชั้น 1 ตลอด 24 ชั่วโมงตามปกติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ใน ทสภ.

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่18 เวลา 13.30 น.)

NEWS RELEASE

ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย. 51



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้การช่วยเหลือผู้โดยสาร



เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแจกอาหารและน้ำดื่มแก่ผู้โดยสารที่ตกค้างอยู่ภายในสนามบิน ระหว่างการทยอยผู้โดยสารออกจากอาคารไปส่งตามที่พักหรือโรงแรมต่างๆ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่19 เวลา 16.40 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังคงปิดให้บริการต่อไป

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากขณะนี้กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ยังคงชุมนุมที่หน้าอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นวันที่ 3 และยังไม่มีความชัดเจนว่าจะมีการชุมนุม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องประกาศงดการให้บริการขึ้น-ลงของเที่ยวบินที่ ทสก. ต่อไปอีกจนถึงเวลา 18.00 น.ของวันที่ 29 พฤศจิกายน 2551 ซึ่งขณะนี้ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen : NOTAM) แล้ว

นายเสรีรัตน์เปิดเผยต่อไปว่า สำหรับท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ก็ยังคงไม่สามารถเปิดให้บริการได้เช่นเดียวกัน โดยได้มีการออก NOTAM จนถึงเวลา 18.00 น. ของวันที่ 28 พฤศจิกายน 2551 จึงขอให้ผู้โดยสารไม่ต้องเดินทางไปที่ ทสก. และ ทดม. จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการได้ ซึ่งจะมีการแจ้งให้ทราบต่อไป สงสัยติดต่อ โทร. 02-132-1888 , 02-132-1882 และ 02-535-7681-3

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 20 เวลา 17.30 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตกว๊ากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 27 พ.ย.2551

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิพยายามนำผู้ประกอบพิธีฮัจจ์เดินทางไปประกอบพิธีที่นครเมกกะได้ทัน

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยเกี่ยวกับการช่วยเหลือนำผู้แสวงบุญที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจจ์ที่ยังตกค้างในอาคารผู้โดยสารว่า ตนได้ให้ความสำคัญกับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจจ์ของพี่น้องชาวมุสลิมเป็นอย่างมาก และได้พยายามหาความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้เดินทางไปเมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบียได้โดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันการประกอบพิธีฮัจจ์ในวันที่ 2 ธันวาคมนี้ ที่ผ่านมาได้มีการประสานงานกับกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย การบินไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ซึ่งทุกหน่วยงานต่างยินดีที่จะให้ความร่วมมือ แต่เนื่องจากสายการบินต่างประเทศได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรที่ ทสก. จึงเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยที่จะนำเครื่องมาลง ที่ประเทศไทย จึงขอยืนยันความมั่นใจในความปลอดภัยอีกครั้ง ในระหว่างนี้ ขอ. ได้ช่วยเหลือโดยการประสานสายการบินให้อีกทางหนึ่ง และได้แจ้งว่ามีการเตรียมแผนสำรองไว้ว่า ถ้าหากสายการบินต่างประเทศไม่มาลงที่ท่าอากาศยานอุตะเกาที่ได้มีการเตรียมไว้ให้ ทาง ขอ. จะประสานขอความร่วมมือจากการบินไทยเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

นายเสรีรัตน์กล่าวต่อไปว่า ในระหว่างนี้ ทสก. ได้มีความพร้อมที่จะขนย้ายผู้โดยสารกลุ่มนี้ซึ่งมีจำนวนประมาณ 460 คน ไปขึ้นเครื่องบินที่สนามบินอุตะเกา โดย ทสก. ได้จัดรถบัสไว้แล้วจำนวน 12 คัน รวมทั้งได้มีการเตรียมโรงแรมแอมบาสซาเดอร์จอมเทียน จำนวน 230 ห้องไว้รองรับกรณีที่ต้องรอขึ้นเครื่องบินแล้ว อย่างไรก็ตามในระหว่างนี้ ทสก. ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก พร้อมจัดอาหารและน้ำดื่มไว้บริการ พร้อมทั้งประสานสภากาชาดไทยในการนำผ้าห่มมาบริจาคด้วย

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนมิตรภาพ 4 เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

ให้ความร่วมมือเต็มที่ในการช่วยเหลือเช่นกัน โดย ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ภาคพื้นไปเตรียมพร้อมที่สนามบินอุตะเถาแล้ว ตั้งแต่เวลา 12.00 น. ของวันที่ 26 พฤศจิกายน 2551 นอกจากนี้ยังได้ทราบว่าการบินไทยยังได้เตรียมจัดเที่ยวบิน TG 8534 เพื่อจะไปรับผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ซึ่งจะไปประกอบพิธีฮัจจ์โดยจะออกจาก ทสภ. ในวันศุกร์ที่ 28 พฤศจิกายน 2551 เวลา 12.35 น. ซึ่งทางพันธมิตรได้ยินยอมให้นำเครื่องออกได้แล้ว

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษมา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 21 เวลา 20.15 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 28 พ.ย.2551

เรียน บรรณาธิการข่าว

ด่วน เนื่องจากขณะนี้ผู้ส่งข่าวไปยังประชาชนทั่วไปทางโทรศัพท์ว่า มีการ **เปิด** สนามบินทุกแห่งแล้ว จึงทำให้ผู้โดยสารเกิดความเข้าใจผิดและอาจจะเดินทางไปยัง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองได้ ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความปลอดภัย จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นตัวอักษรไว้ อีกครั้งในรายการให้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

“ขณะนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ยังคงปิดให้บริการ จึงขอให้ผู้โดยสารอย่าเพิ่งเดินทางไปที่สนามบินดังกล่าว จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการ สงสัยติดต่อ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โทร. 02-132-1888 และ 02-132-1882 ท่าอากาศยานดอนเมือง โทร. 02-535-7681-3”

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่22 เวลา 09.20 น.)



NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 28 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะช่วยเหลือผู้ประกอบพิธีฮัจจ์ไปนครเมกกะอย่างเต็มที่

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยเกี่ยวกับการช่วยเหลือนำผู้แสวงบุญที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจจ์ที่ยังตกค้างในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ว่า ตนได้ให้ความสำคัญกับการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจจ์ของพี่น้องชาวมุสลิมเป็นอย่างมาก และได้พยายามหาความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้เดินทางไปเมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบียได้โดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันการประกอบพิธีฮัจจ์ในวันที่ 2 ธันวาคมนี้ ที่ผ่านมาได้มีการประสานงานกับกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย การบินไทย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ซึ่งทุกหน่วยงานต่างยินดีที่จะให้ความร่วมมือ แต่เนื่องจากสายการบินต่างประเทศได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรที่ ทสภ. จึงเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยที่จะนำเครื่องมาลงที่ประเทศไทย จึงขอยืนยันความมั่นใจในความปลอดภัยอีกครั้ง ในระหว่างนี้ ขอ. ได้ช่วยเหลือโดยการประสานสายการบินให้อีกทางหนึ่ง และได้แจ้งว่ามีแผนสำรองไว้ว่า ถ้าหากสายการบินต่างประเทศไม่มาลงที่ท่าอากาศยานอุตะเกาที่ได้มีการ เตรียมไว้ให้ ทาง ขอ. จะประสานขอความร่วมมือจากการบินไทยเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

นายเสรีรัตน์เปิดเผยว่า ระหว่างนี้ ทสภ. ได้ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ทั้งอาหาร น้ำดื่มรวมทั้งอำนวยความสะดวกให้สภากาชาดไทยนำผ้าห่มไปมอบให้

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 23 เวลา 12.15 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 28 พ.ย.2551

เรียน บรรณาธิการข่าว

ด่วน เนื่องจากขณะนี้ผู้โดยสารชาวต่างชาติยังเข้าใจผิดเกี่ยวกับการปิดให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองได้ จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นตัวอักษรวิ่ง อีกครั้งในรายการให้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

“Suvarnabhumi and Don Mueang Airport remain closed for operation. Air travelers are requested not to go to both airports until resuming operational service. In case of any queries, please contact numbers (66) 2132-1888 and (66)2132-1882 (Suvarnabhumi Airport) and (66)2535-6781-3 (Don Mueang Airport)”

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นุชบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่24 เวลา 14.00 น.)



NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 29 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินำผู้ประกอบการพิธีอัจฉริยะเดินทางไปขึ้นเครื่องที่อุตะเกาวันนี้

ภายหลังจากที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ได้พยายามเต็มที่ในการช่วยเหลือผู้แสวงบุญที่ติดค้างในอาคารผู้โดยสาร เพื่อให้เดินทางไปประกอบพิธีอัจฉริยะที่ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบียได้ทันนั้น

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กล่าวว่า รู้สึกดีใจมากที่ช่วยเหลือนำผู้แสวงบุญให้เดินทางไปประกอบพิธีอัจฉริยะได้ทัน โดยวันนี้ ทสภ. ได้จัดรถบัสจำนวน 15 คัน นำผู้แสวงบุญจำนวนประมาณ 460 คน พร้อมสัมภาระ เดินทางไปสนามบินอุตะเกา เพื่อขึ้นเครื่องบินของสายการบินอิหร่านแอร์ เดินทางไปเมืองเมกกะต่อไป โดยจะออกเดินทางจากสนามบินอุตะเกาเวลา 18.00 น.

นายเสรีรัตน์เปิดเผยว่า ที่ผ่านมามีตั้งแต่วันที่ 26 พ.ย.51 นับตั้งแต่ตนได้รับทราบว่ามีพี่น้องชาวมุสลิมที่จะเดินทางไปประกอบพิธีอัจฉริยะติดค้างอยู่ในอาคารผู้โดยสาร จึงรู้สึกไม่สบายใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะเห็นว่าการประกอบพิธีอัจฉริยะเป็นเรื่องสำคัญ คนจึงได้พยายามอย่างเต็มที่ในการเจรจาและประสานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหลายหน่วยเช่น สายการบิน หอบังคับการบิน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แกนนำกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย กรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) ฯลฯ เพื่อให้สามารถนำพี่น้องมุสลิมกลุ่มนี้ออกเดินทางไป เมืองเมกกะโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันการประกอบพิธีอัจฉริยะได้ทันก่อนวันที่ 2 ธันวาคมนี้ แต่เนื่องจากสายการบินต่างประเทศไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยจากสถานการณ์ปัจจุบัน และได้ขอขึ้นชั้นความมั่นใจในความปลอดภัยจากประเทศไทยก่อนคนได้ประสานกับ ขอ. ซึ่งได้ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ในการขึ้นชั้นความปลอดภัยทางการบิน

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า ในระหว่างเจรจา ทสภ. ได้เตรียมพร้อมที่จะนำพี่น้องชาวมุสลิมกลุ่มดังกล่าว ไปขึ้นเครื่องบินที่สนามบินอุตะเกาโดยได้เช่ารถบัสไว้ตั้งแต่วันที่

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

26 พ.ย.51 รวมทั้งได้จองห้องพักไว้จำนวน 230 ห้อง สำรองไว้ให้พักกรณีที่ต้องรอขึ้นเครื่องบินในวันถัดไป

นายเสรีรัตน์กล่าวอีกว่า แต่ที่ผ่านมา ทสก. ไม่สามารถนำพี่น้องมุสลิมกลุ่มนี้เดินทางออกไปได้ เนื่องจากการเปลี่ยนใจที่จะออกเดินทางจาก ทสก. ตลอดเวลา ซึ่งตนเข้าใจว่าอาจมีบุคคลบางกลุ่มไปสร้างความสับสนให้กับพี่น้องชาวมุสลิมกลุ่มนี้ ทำให้ต้องมีการเริ่มต้นเจรจากับหน่วยงานต่าง ๆ ใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนใจ อย่างไรก็ตามในระหว่างนั้น ทสก.และกลุ่มพันธมิตร ได้ดูแลพี่น้องชาวมุสลิมอย่างดี ทั้งอาหาร น้ำดื่ม รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ไปคอยดูแลตลอดเวลา

นายเสรีรัตน์กล่าวย้ำว่า ในที่สุดเมื่อคืนนี้เวลาประมาณ 22.00 น.การเจรจาทุกอย่างลงตัว ขอ. สามารถประสานให้สายการบินอิหร่านแอร์มารับพี่น้องชาวมุสลิมกลุ่มนี้ที่สนามบินอุตะเกาโดยเครื่องบินจะมาถึงสนามบินอุตะเกาเวลาประมาณ 16.00 น. และจะออกเดินทางในเวลาประมาณ 18.00 น. ซึ่งสามารถไปประกอบพิธีฮัจจ์ได้ทัน และตนขออวยพรให้พี่น้องชาวมุสลิมกลุ่มดังกล่าวเดินทางโดยสวัสดิภาพ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 25 เวลา 10.30 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 29 พ.ย.2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังคงปิดให้บริการต่ออีก 2 วัน

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากขณะนี้กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ยังคงปักหลักชุมนุมกันอยู่ที่ หน้าอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) โดยมีท่าไม้ยอมสลายการชุมนุม ดังนั้น ทสภ. จึงจำเป็นต้องประกาศงดการให้บริการขึ้น-ลงของเครื่องบินต่อไปอีก 48 ชั่วโมง จนถึงเวลา 18.00 น. ของวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ซึ่งขณะนี้ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen) จึงขอให้ผู้โดยสารงดเดินทางไปใช้บริการที่ ทสภ. จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการได้ ซึ่งจะมีการแจ้งให้ทราบต่อไป สงสัยติดต่อ โทร. 02-132-1888 และ 02-132-1882

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นุชบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 26 เวลา 15.30 น.)



สำนักงาน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 30 พ.ย.2551

เรียน บรรณาธิการข่าว

เพื่อโปรดพิจารณาเผยแพร่ข่าวความคืบหน้าการนำผู้โดยสารประกอบพิธีฮัจจ์ที่ยังตกค้างภายในอาคารผู้โดยสารเดินทางไปขึ้นเครื่องบินที่สนามบินอุตะเภ่าเป็นตัวอักษรวิ่งในรายการข่าวให้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

“ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดการบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 15 คัน ขนสัมภาระผู้โดยสารประกอบพิธีฮัจจ์ของสายการบินอิหร่านแอร์ เดินทางออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปที่สนามบินอุตะเภ่าแล้ว ตั้งแต่เวลา 15.10 น.”

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(เวลา 15.20 น.)

Don Hualang International Airport

สุวรรณภูมิ

Don Hualang International Airport

สุวรรณภูมิ

สุวรรณภูมิ

สุวรรณภูมิ

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 30 พฤศจิกายน 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพยายามเจรจาให้แกนนำกลุ่มพันธมิตรยอมให้นำเครื่องบิน เปล่าออกจากสนามบินได้

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ขณะนี้
ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) มีเครื่องบินเปล่าของสายการบินต่าง ๆ จอดทิ้ง
ไว้เป็นจำนวนมากถึง 88 ลำ ซึ่งเครื่องบินเหล่านี้ทางสายการบินต้องการนำเครื่องบินออก
จาก ทสภ. โดยเร็วที่สุด เนื่องจากเกรงว่าตัวเครื่องบินจะไม่ได้ได้รับความปลอดภัย และ
ต้องการนำเครื่องบินไปใช้รับผู้โดยสารชาวต่างประเทศซึ่งยังคงค้างอยู่เป็นจำนวนมาก
ตามท่าอากาศยานต่าง ๆ ซึ่งยังเปิดให้บริการได้ ให้สามารถเดินทางกลับประเทศได้

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า ตนมีความประสงค์ที่จะให้สายการบินนำเครื่องบินเปล่าที่
จอดค้างอยู่ในลานจอดอากาศยาน ทสภ. ตั้งแต่เกิดเหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มพันธมิตร
ทำการบินออกจาก ทสภ. เพื่อความปลอดภัยของเครื่องบิน และลดเวลาที่ผ่านมา
ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปเจรจาต่อรองกับแกนนำกลุ่มพันธมิตรฯ หลายครั้งแล้ว เพื่อขอให้สาย
การบินต่างๆ สามารถนำเครื่องบินเปล่าทำการบินออกจาก ทสภ. แต่แกนนำกลุ่ม
พันธมิตรฯ ยังยืนยันไม่อนุญาตให้นำเครื่องบินเปล่าที่จอดค้างอยู่ในลานจอดอากาศยาน
ทสภ. จำนวน 88 ลำ ทำการบินออกจาก ทสภ. อย่างไรก็ตามในวันนี้ตนจะพยายามเจรจากับ
แกนนำกลุ่มพันธมิตรอีกครั้ง ซึ่งหากทางแกนนำกลุ่มพันธมิตรฯ ยินยอม ตนก็พร้อมที่จะ
ให้แต่ละสายการบินนำเครื่องบินเปล่าออกจากสนามบินได้ทันที

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นุชบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

ครั้งที่ 27 (เวลา 09.15 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2551

ทสภ. เตรียมใช้ไบเทคเป็นศูนย์เช็คอินในเมือง (ซีดีทีเอมिनอล) โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเช็คอินไปประจำ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระให้สนามบินอู่ตะเภาในการช่วยเหลือผู้โดยสารต่างประเทศเดินทางกลับบ้านได้เร็วขึ้น

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ทอท. ต้องการช่วยบรรเทาผู้โดยสารต่างประเทศที่ไปใช้บริการที่สนามบินอู่ตะเภากันอย่างคับคั่งให้เบาบางลง โดยจะใช้ไบเทคบางนาเป็นศูนย์เช็คอินในเมืองหรือเป็นซีดีทีเอมอินอลให้ผู้โดยสารต่างประเทศเช็คอินก่อน ซึ่งขณะนี้ได้แต่งตั้งผู้จัดการสนามบินประจำศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาเรียบร้อยแล้ว พร้อมให้เร่งจัดเจ้าหน้าที่และติดตั้งเครื่องมือเช็คอินคอยให้บริการผู้โดยสารต่างประเทศที่ต้องการเดินทางกลับประเทศโดยเร็ว คาดว่าศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาจะพร้อมและเปิดให้บริการได้ในเร็ววัน

นอกจากนี้ผู้อำนวยการ ทสภ. และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. ยังกล่าวขอความเห็นใจจากกลุ่มผู้ชุมนุม โดยขอให้กลุ่มผู้ชุมนุมที่ ทสภ. ขอมให้สายการบินนำเครื่องบินเปล่าที่จอดค้างอยู่ในลานจอดอากาศยาน ทสภ. จำนวน 88 ลำทำการบินออกจาก ทสภ. ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้สายการบินดังกล่าวสามารถนำเครื่องบินบินไปให้บริการที่สนามบินอู่ตะเภาหรือท่าอากาศยานอื่นๆ ได้ ซึ่งจะสามารถช่วยบรรเทาหนักต่อเที่ยวต่างประเทศที่ตกค้างในประเทศจำนวนประมาณ 1 แสนคนกลับบ้านได้ และยังสามารถรับคนไทยที่ตกค้างอยู่ในต่างประเทศรวม 5-6 หมื่นคนให้กลับบ้านได้เช่นกัน

“ทอท. พยายามช่วยผู้โดยสารต่างประเทศให้เดินทางกลับบ้านได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นอย่างเต็มที่ โดยนอกจากจะส่งเครื่องมือเอ็กเชอร์ และ เครื่องตรวจร่างกายผู้โดยสาร เช่น วอล์คทูร์ แชนด์สแกนเนอร์ไปใช้ที่สนามบินอู่ตะเภา และยังคงเตรียมทำศูนย์เช็คอินในเมืองที่ไบเทคบางนาให้บริการอีกด้วย” ผู้อำนวยการ ทสภ. และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. กล่าว

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณนุชษา โทร. 081-701-4918

คุณอโนชา โทร. 085-211-9540

ครั้งที่ 28 (เวลา 15.15 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอภิมหาวิท เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2551

สายการบินต่าง ๆ สามารถนำเครื่องบินเปล่าออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้แล้ว

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ในช่วงหัวค่ำที่ผ่านมา ได้มีสายการบินต่าง ๆ เริ่มนำเครื่องบินเปล่าที่จอดไว้ในลานจอดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) บินออกจากสนามบินแล้ว

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า จนถึงขณะนี้ (เวลาประมาณ 22.00 น.) ได้มีเครื่องบินจากสายการบินต่าง ๆ บินขึ้นจาก ทสภ. แล้วรวมทั้งสิ้น 18 ลำ โดยเครื่องบินลำแรกที่บินออกไปคือ เครื่องบินของสายการบิน Siam GA ได้ทำการบินออกจาก ทสภ. ในเวลา 19.23 น. ส่วนลำที่ 2 เป็นเครื่องของสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ สำหรับเครื่องบินที่ได้ออกไปแล้วเป็นของบางกอกแอร์เวย์ จำนวน 15 ลำ PB Air จำนวน 2 ลำ และของ Siam GA 1 ลำ ทั้งนี้ในช่วงคืนวันนี้คาดว่าจะมีนักบินของสายการบินต่าง ๆ เดินทางมานำเครื่องบินออกจาก ทสภ. ตลอดทั้งคืน สำหรับการที่จะนำเครื่องบินเปล่าทั้ง 88 ลำออกจากสนามบินได้หมดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบินที่พร้อมจะส่งนักบินมานำเครื่องออกไปหรือไม่

สำหรับเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ ที่จอดค้างไว้ตั้งแต่เกิดเหตุการณั้พันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยชุมนุมปิดการเข้าออกหน้าอาคารผู้โดยสาร ทสภ. ตั้งแต่วันที่ 25 พ.ย.51 ที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งสิ้น 88 ลำ เป็นของสายการบินไทย จำนวน 29 ลำ ไทยแอร์เอเชีย 16 ลำ บางกอกแอร์เวย์ 15 ลำ และเป็นของสายการบินอื่น ๆ อีก 22 ลำ โดยในจำนวนนี้เป็นเครื่องของสายการบินต่างประเทศ จำนวน 12 ลำ อาทิ เครื่องของสายการบิน China Eastern Airlines, All Nippon Airways, Singapore Airlines เป็นต้น

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณนุชบา โทร. 081-701-4918

คุณจิตติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 29 (เวลา 11.00 น.)

Don Mueang

DON MUANG INTERNATIONAL AIRPORT

สำนักงานองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิเทศวิภาวดี เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



เรียน บรรณาธิการข่าว

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใคร่ขอความร่วมมือประชาชนสัมพันธ์ข่าวการงดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นตัววิ่งออกทางรายการข่าวของท่าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

“เนื่องจากกลุ่มพันธมิตรยังคงปักหลักชุมนุมหน้าอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงจำเป็นต้องงดการให้บริการขึ้น-ลงของเครื่องบินต่อไปอีก 48 ชั่วโมง จนถึงเวลา 18.00 น. ของวันที่ 1 ธันวาคม 2551 ทั้งนี้ขอให้ผู้โดยสารงดเดินทางไปใช้บริการที่ ทสก. จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการได้ ซึ่งจะมีการแจ้งให้ทราบต่อไป สงสัยติดต่อ โทร. 02-132-1888 และ 02-132-1882”

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

บุษบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(เวลา 15.30 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนพหลโยธิน แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



เรียน บรรณาธิการข่าว

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใคร่ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ข่าวการมาเช็คอินที่ศูนย์ไบเทคบางนาเป็นตัววิ่งออกทางรายการข่าวของท่าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

“ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไปต่างประเทศและต้องการไปเช็คอินที่ศูนย์ไบเทคบางนา ทำการยื่นขัณการเดินทางกับสายการบินที่จะเดินทางก่อน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.02-749-3974 และ02-749-3982 ”

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

คุณบุษบา โทร. 081-701-4918

คุณจิตติพร โทร.085-045-1493

(วันที่ 1 ธ.ค.51 เวลา 15.50 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



เรียน บรรณาธิการข่าว

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใคร่ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ข่าวการช่วยเหลือผู้โดยสารเดินทางประกอบพิธีฮัจจ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อพี่น้องชาวมุสลิมเป็นตัววิ่งออกทางรายการข่าวของท่าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

“เมื่อเวลา 15.40 น. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้พาผู้โดยสารที่จะไปประกอบพิธีฮัจจ์ที่ตกค้างภายในอาคารผู้โดยสาร ชั้นรถบัสเดินทางไปสนามบินอุตะเภแล้ว ทั้งนี้ผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวจะได้ขึ้นเครื่องบินเดินทางไปเมกะในเวลา 18.00 น. ต่อไป”

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

บุษบา โทร. 081-701-4918

อโนชา โทร.085-211-9540

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE

เรียน บรรณาธิการข่าว

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใคร่ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ข่าวการช่วยเหลือผู้โดยสารเดินทางประกอบพิธีฮัจจ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อพี่น้องชาวมุสลิม เป็นตัววิ่งออกทางรายการข่าวของท่านให้ได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

“ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดรถไว้ 15 คัน ที่จะนำผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้แสวงบุญที่จะไปประกอบพิธีฮัจจ์ที่ตกค้างในอาคารผู้โดยสาร ไปส่งสนามบินอุตุะเกาะตั้งแต่วานนี้ และพร้อมจะออกเดินทางทันทีที่ผู้แสวงบุญพร้อมจะเดินทาง”

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

บุษบา โทร. 081-701-4918

อินชา โทร.085-211-9540



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิเศษวัฒนา เขตคลองเตว กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 1 ธันวาคม 2551

ศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาเปิดให้บริการแล้วตั้งแต่ 06.00 น. วันนี้ (1 ธ.ค.) ขณะเดียวกันสายการบินต่างๆ สามารถนำเครื่องบินเปล่าออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว 37 ลำ

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์) มีนโยบายที่จะช่วยผ่อนคลายความคับคั่งของผู้โดยสารต่างประเทศ ที่ไปใช้บริการที่ท่าอากาศยานอุตะเถา จึงได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ทอท. ทำการเปิดศูนย์เช็คอินในเมืองหรือซีดีทีเอมिनอลที่ศูนย์ไบเทคบางนาเพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาความคับคั่งของผู้โดยสารต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น ในขณะที่ ทสภ. ยังปิดให้บริการเครื่องบินทำการบินขึ้น-ลง นั้น บัดนี้ศูนย์เช็คอินในเมืองหรือซีดีทีเอมिनอลที่ไบเทคบางนาสามารถเปิดให้บริการ 24 ชม. ได้ตั้งแต่เวลา 06.00 น. วันนี้ (1 ธ.ค.)

ทั้งนี้การให้บริการเช็คอินดังกล่าวจะให้บริการเฉพาะผู้โดยสารต่างประเทศที่จะเดินทางกลับประเทศเท่านั้น นอกจากนี้ขอให้ผู้โดยสารที่จะไปใช้บริการจะต้องไปเช็คอินล่วงหน้าประมาณ 7 ชม. รวมทั้งขอให้ผู้โดยสารสอบถามสายการบินที่ตนเองใช้บริการว่า สายการบินดังกล่าวไปให้บริการที่ศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาหรือไม่ด้วย

“ทาง ทอท. ได้ส่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการทำอากาศยาน และ เครื่องมือปฏิบัติการภาคพื้นดินที่ต้องใช้ในการเช็คอิน เช่น เครื่องเอ็กซเรย์ สายพานลำเลียงกระเป๋า ไปไว้ที่ศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาเรียบร้อยแล้วเมื่อคืนวานนี้ (30 พ.ย.) และสามารถเปิดให้บริการได้ตั้งแต่วันนี้เวลา 06.00 น. ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร. 02-749-3974, 02-749-3982 โทรสาร 02-749-3983” นายเสรีรัตน์กล่าว

ส่วนกรณีสายการบินต่างๆ ที่มีเครื่องบินเปล่าจอดทิ้งอยู่ที่ ทสภ. จำนวน 88 ลำนั้น นายเสรีรัตน์กล่าวว่า สายการบินต่างๆ ได้ทยอยนำเครื่องบินเปล่าของตนบินออกจาก ทสภ. ตั้งแต่เวลา 19.23 น. ถึง 23.00 น. เมื่อวานนี้ (30 พ.ย.) จำนวน 18 ลำและจนถึงเวลา 01.46 น. วันนี้ (1 ธ.ค.) มีสายการบินต่างๆ นำเครื่องบินเปล่าบินออกจาก ทสภ. อีกจำนวน 19 ลำรวมเป็น 37 ลำ โดยในส่วนที่เพิ่มอีก 19 ลำ ประกอบด้วย ไทยแอร์เอเชีย 15 ลำ แควนดัส 1 ลำ คิวแอร์ 1 ลำ โอเรียนท์ไทย 2 ลำ

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

สำหรับเครื่องบินเปล่าที่เหลืออีก 51 ลำจะทยอยบินออกไปเรื่อย ๆ จนหมด อย่างไรก็ตามจะบิน
ออกหมดเมื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบินจะพร้อมส่งนักบินมานำเครื่องบินออกหรือไม่

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร. 081-701-4918

ฐิติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 30 (เวลา 10.00 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 1 ธันวาคม 2551

ทอท. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติกรณีสายการบินต้องการนำเครื่องบินเปล่าบินออกจาก ทสก.

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติสำหรับสายการบินที่ต้องการนำเครื่องบินเปล่าบินออก ทสก. ทาง ทอท. ได้กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติพร้อมเบอร์ติดต่อกรณีสายการบินต่าง ๆ จะนำเครื่องบินเปล่าของตนบินออกจาก ทสก.

สำหรับขั้นตอนที่สายการบินต่างๆปฏิบัติในการนำเครื่องบินเปล่าออกจาก ทสก. ประกอบด้วย

1. สายการบินดังกล่าวจะต้องนำนักบินและลูกเรือมาร่วมประชุมกับ ทอท. ที่ชั้น 1 อาคารบำรุงรักษาท่าอากาศยาน (อาคาร 1) ทสก. (Airport Maintenance Facilities)
2. ทอท. ประสานกับหอบังคับการบินเพื่อตรวจสอบความพร้อมในการนำเครื่องบินขึ้น
3. ทอท. จัดรถนำคณะลูกเรือไปส่งเข้าลานจอดอากาศยานที่ Control Post 4
4. ทอท. จัดรถ Follow me ของ ทอท. นำคณะลูกเรือไปที่หลุมจอดที่เครื่องบินจอดอยู่

ทั้งนี้หากสายการบินใดสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถโทรฯ สอบถามได้ที่

02-133-1761, 02-133-1730, 02-133-1729

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณ นุชญา โทร. 081-701-4918

คุณ จูติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 31 (เวลา 14.50 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชลวภูมิกาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 1 ธันวาคม 2551

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิขนย้ายเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระไปให้บริการที่สนามบินอู่ตะเภา

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า เนื่องจากขณะนี้ที่สนามบินอู่ตะเภามีผู้โดยสารไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คนจึงได้สั่งการให้ขนย้ายอุปกรณ์เอ็กซเรย์ของ ทสภ. จำนวน 4 เครื่อง ประกอบด้วย เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระผู้โดยสาร (Checked Baggage X-Ray) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องเอ็กซเรย์กระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารที่จะถือขึ้นเครื่องบิน (Carry-on Baggage X-Ray) จำนวน 2 เครื่อง และเครื่องตรวจวัตถุระเบิดแบบเดินผ่าน (Walk-Through metal Detector) จำนวน 2 เครื่อง ไปติดตั้งที่สนามบินอู่ตะเภา เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งขณะนี้ได้มีการขนย้ายเครื่องเอ็กซเรย์ดังกล่าวออกจาก ทสภ. แล้ว คาดว่าเครื่องเอ็กซเรย์เหล่านี้ จะไปถึงสนามบินอู่ตะเภาภายในวันนี้ และจะสามารถติดตั้งและเปิดให้บริการได้ภายในสิ้นวันนี้แน่นอน

ฝ่ายกิจการพิเศษ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
คุณบุษบา โทร. 081-701-4918
คุณฐิติพร โทร. 085-045-1493
ครั้งที่ 32 (เวลา 15.30 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 1 ธ.ค. 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังคงปิดให้บริการต่ออีก 48 ชั่วโมง

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen : NOTAM) ทราบว่า ทสภ. จะของดการให้บริการขึ้น-ลงของเครื่องบินต่อไปอีก 48 ชั่วโมง จนถึงเวลา 18.00 น. ของวันที่ 3 ธันวาคม 2551 เนื่องจากกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ยังคงปักหลักชุมนุมกันอยู่ที่หน้าอาคารผู้โดยสาร ทสภ. จึงขอให้ผู้โดยสารงดเดินทางไปใช้บริการที่ ทสภ. จนกว่าจะมีการเปิดให้บริการได้ ซึ่งจะมีการแจ้งให้ทราบต่อไป สงสัยติดต่อ โทร. 02-132-1888 และ 02-132-1882

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 33 เวลา 17.40 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเขตลาดกระบัง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airporttha.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 2 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการ ทสภ.เผย สูญเสียได้มากกว่า 350 ล้านบาท แต่ยังคงเดินหน้าส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่ศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาสำหรับผู้โดยสารที่ไปใช้บริการวันเดียวรวม 1,300 คน พร้อมส่งเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระไปช่วยสนามบินอุตะเถา

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตั้งแต่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ต้องปิดให้บริการทำอากาศยานตั้งแต่วันที่ 25 พ.ย.จนถึง 1 ธ.ค.51 รวม 7 วันทำให้ ทสภ. ต้องสูญเสียรายได้ไปกว่า 350 ล้านบาท ซึ่งการสูญเสียนี้ยังไม่รวมความเสียหายของผู้ประกอบการการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ไม่สามารถส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศได้อีกประมาณกว่า 25,000 ล้านบาทและยังไม่รวมความเสียหายของสายการบินต่างๆอีกจำนวนหนึ่ง

อย่างไรก็ตามนายเสรีรัตน์กล่าวว่า แม้ ทสภ. ต้องประสบปัญหาการสูญเสียรายได้ดังกล่าว ทาง ทสภ. ก็พยายามช่วยเหลือผู้โดยสารต่างประเทศที่ติดค้างอยู่ในประเทศให้สามารถบินกลับบ้านโดยใช้สนามบินอุตะเถาได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น โดย ทสภ. ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่ศูนย์เช็คอินไบเทคบางนาซึ่งได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ธ.ค.ที่ผ่านมา ซึ่งมีผู้โดยสารระหว่างประเทศมาใช้บริการร่วม 1,300 คน คิดเป็น 17 เที่ยวบิน สำหรับวันนี้ได้รับรายงานว่าจะมีเที่ยวบิน 27 เที่ยวบิน ทั้งนี้มีสายการบินที่ไปให้บริการที่ศูนย์ฯ นี้มีหลายสายการบิน เช่น การบินไทย แอร์เอเชีย นกแอร์ ไซน่าเซาท์เทิร์น ครีคแอร์ อีวาแอร์ เป็นต้น

“แต่ผมอยากขอร้องให้ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่จะไปเช็คอินที่ศูนย์ไบเทคบางนาทราบว่า ก่อนไปเช็คอินที่ศูนย์ไบเทคบางนา ขอให้ท่านยืนยันการเดินทางของตนเองกับสายการบินที่ให้บริการก่อน และขอให้เช็คอินล่วงหน้าประมาณ 7 ชั่วโมง แต่ถ้าสงสัยหรืออยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมขอให้โทรฯ ติดต่อที่ 02-749-3974, 02-749-3982 ศูนย์ให้ข้อมูลการบินไทย ไบเทค บางนา 02-545-3133” นายเสรีรัตน์กล่าว

นอกจากนี้เพื่อให้ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ไปใช้บริการที่สนามบินอุตะเถาได้รับความสะดวกขึ้น ผู้อำนวยการ ทสภ. ยังได้ส่งการให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระไปให้บริการที่สนามบินอุตะเถาที่มีอุปกรณ์ก่อนข้างจำกัด โดย เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระประกอบด้วย เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะนำขึ้นเครื่อง (Baggage X-Ray) 2 เครื่อง เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะถือขึ้นเครื่องบิน (Carry-on

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอานาเขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

Baggage X-Ray) 2 เครื่อง และเครื่องเอกซเรย์ตรวจวัตถุระเบิดแบบให้ผู้โดยสารเดินผ่าน (Walk-Through) 2 เครื่อง ซึ่งสามารถให้บริการได้ตั้งแต่เมื่อคืนวาน (1 ธ.ค.) ที่ผ่านมา

สำหรับเครื่องบินเปล่าของสายการบินที่จอดอยู่ที่ ทสก. จนถึงเมื่อวานนี้เวลา 17.11 น. สายการบินได้นำเครื่องบินออกไปแล้วจำนวน 45 ลำ แบ่งเป็นสายการบินบางกอกแอร์เวย์ 15 ลำ พีบีแอร์ 2 ลำ แอร์เอเชีย 15 ลำ แควนตัส 1 ลำ ครีคแอร์ 1 ลำ โอเรียนท์ไทย 2 ลำ คาร์โก้ 1 ลำ สแกนดิเนเวียน 1 ลำ และ สายการบิน Siam GA 1 ลำ คาเธ่ย์แปซิฟิก 2 ลำ การบินไทย 1 ลำ และ สิงคโปร์ 1 ลำ ซาอุดีอาระเบีย 1 ลำ เจเอแอล 1 ลำ โดยในช่วงเมื่อคืนที่ผ่านมา (1 ธ.ค.) สายการบินไม่สามารถนำเครื่องบินบินออกจาก ทสก. ได้เพิ่มเติม เนื่องจากมีกลุ่มผู้ชุมนุมไปปิดล้อมหอบังคับการบิน อย่างไรก็ตามนายเสวีรัตน์กล่าวว่า ในวันนี้ (2 ธ.ค.) หากไม่มีปัญหาอะไรจะมีสายการบินที่เหลืออกขนนำเครื่องบินบินออกจาก ทสก.

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 25 พ.ย.51 ที่ผ่านมามีเครื่องบินเปล่าของสายการบินต่าง ๆ จอดค้างไว้ตั้งแต่เกิดเหตุการณ์ พันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสก.) จำนวนทั้งสิ้น 88 ลำ โดยเป็นเครื่องบินของสายการบินภายในประเทศ 76 ลำ เครื่องบินของสายการบินต่างประเทศ 12 ลำ

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณบุษบา โทร. 081-701-4918

คุณฐิติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 34 (เวลา 12.00 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 2 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิวอนกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยยุติการชุมนุมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมืองหลังศาลรัฐธรรมนูญมีมติยุบพรรคพลังประชาชนเป็นผลให้นายกฯ ในฐานะหัวหน้าพรรคต้องพ้นจากตำแหน่งโดยปริยาย

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กล่าวขอความเห็นใจกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยและวิงวอนให้ยุติการชุมนุมทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า เพื่อลดความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะศาลรัฐธรรมนูญได้อ่านคำวินิจฉัยในส่วนของพรรคพลังประชาชน ด้วยมติเอกฉันท์ให้ยุบพรรคพลังประชาชน และตัดสิทธิทางการเมืองหัวหน้าพรรคและกรรมการบริหารพรรค 5 ปี เท่ากับว่านายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าพรรคพลังประชาชนต้องพ้นจากตำแหน่ง นายกรัฐมนตรีโดยปริยาย ซึ่งเป็นไปตามข้อเรียกร้องของกลุ่มพันธมิตรฯ ที่ต้องการให้นายกฯ ลาออก

อย่างไรก็ตามนายเสรีรัตน์กล่าวว่า หากกลุ่มพันธมิตรฯ ยังคงต้องการชุมนุมกันต่อ คนก็ยินดีจะจัดสถานที่ที่เป็นบริเวณที่ไม่กระทบต่อการเปิดให้บริการของทั้ง 2 ท่าอากาศยานให้ชุมนุมกันต่อไปได้

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณบุษบา โทร. 081-701-4918

คุณฐิติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 35 (เวลา 15.15 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเปิดภูมิอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airporttha.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 2 ธ.ค.51

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องปิดให้บริการถึงวันที่ 15 ธันวาคมนี้

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า จากการที่กลุ่มพันธมิตรประชาชนยังคงชุมนุมปิดสนามบินสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ซึ่งทำให้เกิดขบวนการให้บริการ จึงจำเป็นต้องขยายเวลาการปิด ทสภ. ในส่วนของการบินผู้โดยสารทั่วไป โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ (2 ธ.ค.51) เวลา 09.00 น. จนถึงวันที่ 15 ธ.ค.51 เวลา 18.00 น. แต่สำหรับเครื่องบินขนส่งสินค้าได้เปิดให้บริการแล้วตั้งแต่วันที่ 09.00 น.ของวันนี้ (2 ธ.ค.51) ถึงวันที่ 15 ธ.ค.51 เวลา 18.00 น. สามารถให้บริการทำการบินออกไปได้ อย่างไรก็ตาม ขณะนี้จากการชุมนุมก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติอย่างมหาศาล เราจะพยายามทุกวิถีทางที่จะเปิดสนามบินให้เร็วที่สุด ในระหว่างนี้ก็ได้มีการจัดตั้งศูนย์เช็กอินไบเทคบางนา เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่ติดค้างอยู่ ในการนี้ หากมีการเปิดให้บริการ ทสภ.จะแจ้งให้ทราบต่อไป

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

อโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 36 เวลา 16.30 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 2 ธันวาคม 2551

**ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเตรียมส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพื้นที่อาคารผู้โดยสารหลัง
กลุ่มพันธมิตรฯจะถอนการชุมนุมพฤษภาคมนี้ ส่วนจะเปิดให้บริการได้อย่างเป็นทางการเมื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับ
การตรวจสอบว่ามีความปลอดภัยแล้ว**

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ตนได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่เตรียมเข้าไป
ตรวจสอบพื้นที่ทั้งที่เป็นเขตพื้นที่หวงห้ามและเขตพื้นที่สาธารณะ รั้วเวย์และแท็กซี่เวย์ รวมถึง
อุปกรณ์ภาคพื้นต่าง ๆ ว่ามีความปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
(International Civil Aviation Organization -ICAO) และเมื่อมีการตรวจสอบแล้วก็ต้องทดสอบ
ระบบจนกระทั่งมีความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ก็ต้องให้ทาง
กรมการขนส่งทางอากาศตรวจสอบและรับรองความปลอดภัยเหมือนกับการเปิดใช้ท่าอากาศยาน
ครั้งแรกอีกครั้ง

“เราต้องทำตามขั้นตอนการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยเหมือนในช่วงที่เราเปิดใช้สนามบินครั้ง
แรก ผมจึงตอบหรือระบุวันเวลาที่จะให้เปิดให้บริการสนามบินอย่างเป็นทางการไม่ได้ในขณะนี้ เพราะ
ต้องขึ้นอยู่กับตรวจสอบและการรับรองของกรมการขนส่งทางอากาศว่า สนามบินสุวรรณภูมิมีความ
ปลอดภัยได้มาตรฐานของ ICAO ” นายเสรีรัตน์กล่าว

ทั้งนี้ในวันพฤษภาคมนี้ (3 ธ.ค.) ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ทอท. พร้อมด้วยนายชัยศักดิ์ อังสุวรรณ อธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ จะเข้าไปตรวจสอบพื้นที่
ภายในอาคารผู้โดยสารว่าเป็นอย่างไรในเรื่องต้นด้วย

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณนุชบา โทร. 081-701-4918

คุณจิตติพร โทร. 085-045-1493

ครั้งที่ 37 (เวลา 20.00 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอานาต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 2 ธ.ค.2551

เรียน บรรณาธิการข่าว

เพื่อโปรดพิจารณาเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็น
ตัวอักษรวิ่งในรายการข่าวให้ด้วย จักขอบคุณยิ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

“ นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. วอนกลุ่มพันธมิตรฯ ยุติการชุมนุมที่ท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิและดอนเมือง เพราะสร้างความเสียหายแก่ประเทศมากแล้ว และขณะนี้ศาล
รัฐธรรมนูญได้มีมติยุบพรรคพลังประชาชน ซึ่งทำให้ นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์
นายกรัฐมนตรีต้องพ้นจากตำแหน่ง ซึ่งเป็นไปตามข้อเรียกร้องของกลุ่มพันธมิตรฯ แล้ว”

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บุษบา โทร.081-701-4918

ฐิติพร โทร. 085-045-1493

(เวลา 15.20 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนวิเทศวิภาวดี เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4090

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 3 ธันวาคม 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเร่งตรวจสอบพื้นที่ พร้อมเตรียมแผนเปิดให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบก่อน โดยจะใช้ใบเทศบางนาเป็นศูนย์เช็คอินเพื่อช่วยงานผู้โดยสารขาออก ส่วนงานผู้โดยสารขาเข้าจะใช้ ศูนย์ลูกเรือของการบินไทยมาช่วย

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยถึงขั้นตอนในการดำเนินการก่อนเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) หลังกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยยุติการชุมนุมว่า ทสภ. ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการตรวจสอบทางด้านความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) ตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) กำหนดไว้ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ตรวจวัตถุระเบิด เข้ามาตรวจหาสิ่งแปลกปลอมต่างๆ โดยแม้ตนจะเชื่อว่าไม่มี แต่ตามระเบียบการปฏิบัติของ ICAO ทาง ทสภ. ก็จำเป็นต้องดำเนินการ ซึ่งการส่งเจ้าหน้าที่ตรวจวัตถุระเบิด ได้ดำเนินการไปแล้วตั้งแต่เมื่อเย็นวานนี้ (2 ธ.ค.)

นอกจากนี้ยังต้องมีการตรวจสอบระบบการทำงานต่างๆ เช่น ระบบสายพานลำเลียง เครื่องซีทีเอ็กซ์ เคนเตอร์เช็คอิน และระบบไอที ว่ามีปัญหาการเชื่อมต่อกันหรือไม่ ซึ่งก็จะต้องมีการทดสอบระบบจนมีความมั่นใจว่ามีความเสถียร นอกจากนี้ก็ต้องมีการทำความสะอาด เป็นต้น หลังจากนั้นทาง ทสภ. ก็จะต้องเชิญกรรมการขนส่งทางอากาศ สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ผู้แทนของสายการบิน และผู้เกี่ยวข้องมาตรวจสอบระบบว่าท่าอากาศยานมีระบบความปลอดภัยได้มาตรฐานของ ICAO เพื่อให้เกิดความมั่นใจ

อย่างไรก็ตามนายเสรีรัตน์กล่าวว่า พื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งที่เป็นพื้นที่เขตหวงห้ามและพื้นที่เขตสาธารณะรวมกว่า 5 แสนตารางเมตรจึงต้องใช้เวลานานในการตรวจสอบจนมั่นใจและสามารถเปิดให้บริการได้เต็มรูปแบบ ซึ่งไม่สามารถตอบได้ว่าใช้เวลาเท่าใดแน่นอน ตนจึงมีแผนที่จะเปิดให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบไปก่อน โดยการใช้ศูนย์เช็คอินผู้โดยสารที่ใบเทศบางนาซึ่งทาง ทสภ. ไปเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ธ.ค.ที่ผ่านมา โดยศูนย์เช็คอินผู้โดยสารที่ใบเทศบางนาก็จะนำมาช่วยในเรื่องผู้โดยสารขาออกที่ต้องการขึ้นเครื่องที่ ทสภ. สำหรับทางด้านผู้โดยสารขาเข้าคนได้ประสานกับทางบริษัทการบินไทยขอใช้ ศูนย์ลูกเรือ หรือ Crew Center ของการบินไทยซึ่งอยู่ในอาคารปฏิบัติการสุวรรณภูมิหรือ OPC ของการบินไทย ซึ่งจะมีระบบตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) สุลกากร ระบบตรวจความปลอดภัยพร้อม

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกวาดุภาต เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

สำหรับการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแบบไม่เต็มรูปแบบดังกล่าวจะเริ่มเมื่อใดนั้น นายเสรีรัตน์กล่าวว่า ต้องให้ทางกรรมการขนส่งทางอากาศมาตรวจและอนุญาตให้ดำเนินการได้ก่อน ซึ่งหากทางกรรมการขนส่งทางอากาศอนุญาตทาง ทสก. ก็สามารถดำเนินการให้บริการได้เร็วขึ้น

ส่วนกรณีที่ทาง ทสก. ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen : NOTAM) ว่า ทาง ทสก. จะปิดให้บริการเครื่องบินผู้โดยสาร ไปจนถึงวันที่ 15 ธ.ค.51 เวลา 18.00 น. นั้นนายเสรีรัตน์กล่าวว่า สามารถออกประกาศเปลี่ยนแปลงใหม่ได้หากทาง ทสก. ได้รับการอนุญาตจากกรรมการขนส่งทางอากาศให้ดำเนินการให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นได้

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณบุษบา โทร. 081-701-4918

คุณอโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 38 เวลา 10.00 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 3 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผย วันนี้จะมี 2 เที่ยวบินเป็นเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศ มาลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะใช้ศูนย์ลูกเรือการบินไทยที่อาคารOPC สุวรรณภูมิเป็นสถานที่ทำพิธีการตรวจคนเข้าเมือง

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) จะเริ่มเปิดให้บริการแบบไม่เต็มรูปแบบในวันนี้ (3 ธ.ค.) โดยบ่ายวันนี้จะมีเครื่องบินผู้โดยสาร 2 เที่ยวบินมาใช้บริการที่ ทสภ.

เที่ยวบินแรกเป็นของสายการบินไทย เที่ยวบินTG 2109 ซึ่งเป็นเที่ยวบินในประเทศ จะนำผู้โดยสาร จำนวน 351 คนออกเดินทางโดยเครื่องบินโบอิง 747-400 จากภูเก็ตเวลา 12.35 น. มาลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เวลา 14.00 น.

เที่ยวบินที่ 2 เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ คือ สายการบินรอยัลจอร์แดนเที่ยวบิน RJ 180 มีผู้โดยสาร 60 คนออกเดินทางจากจอร์แดนถึง ทสภ. เวลา 15.25 น. โดยทั้ง 2 เที่ยวบินจะใช้ศูนย์ลูกเรือ หรือ Crew Center ของการบินไทยเป็นสถานที่ในการทำพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและพิธีการทางศุลกากร ทั้งนี้ ศูนย์ลูกเรือการบินไทยดังกล่าวตั้งอยู่ในอาคารปฏิบัติการสุวรรณภูมิ หรือ OPC ของการบินไทย

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณนุชบา โทร.๙ 081-701-4918

คุณอโนชา โทร.๙ 085-211-9540

(ครั้งที่ 39 เวลา 11.30 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเอกอภินิหาร แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 3 ธันวาคม 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการบางส่วนตั้งแต่วันที่ (3ธ.ค.) เวลา 12.08 น.

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen : NOTAM) ทราบว่า ทสภ. ได้เปิดให้บริการขึ้น-ลงของเครื่องบินบางส่วนตั้งแต่วันที่ (3 ธ.ค.) เวลา 12.08 น. ส่วนการให้บริการเต็มรูปแบบจะเริ่มดำเนินการเมื่อมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยของอาคารผู้โดยสารจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า ในระหว่าง ทสภ. ยังไม่ได้เปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบ การให้บริการผู้โดยสารจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ สำหรับผู้โดยสารขาออกจะเข้าไปเช็คอินเพื่อรับบัตรผู้โดยสารที่ศูนย์เช็คอินชั่วคราวที่โบตคบางนา ส่วนผู้โดยสารขาเข้าจะให้ไปดำเนินการพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและพิธีการศุลกากรที่ศูนย์ลuggage หรือ Crew Center ที่อาคารปฏิบัติการสุวรรณภูมิ หรือ OPC การบินไทย

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า จากการประกาศ NOTAM ตั้งแต่เช้านี้ดังกล่าวทำให้มีสายการบินติดต่อขอนำเครื่องบินผู้โดยสารมาลงที่ ทสภ. 2 เที่ยวบิน โดยเที่ยวบินแรกเป็นของสายการบินไทย เที่ยวบิน TG 2109 ซึ่งเป็นเที่ยวบินในประเทศโดยจะนำผู้โดยสาร จำนวน 307 คนออกเดินทางด้วยเครื่องบิน โบอิง 747-400 จากภูเก็ตเวลา 12.35 น. มาลงที่ ทสภ. เวลา 14.00 น.

เที่ยวบินที่ 2 เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ คือ สายการบินรอยัลจอร์แดน เที่ยวบิน RJ 180 มีผู้โดยสาร 60 คนออกเดินทางจากจอร์แดนถึง ทสภ. เวลา 15.25 น. โดยทั้ง 2 เที่ยวบินจะใช้ศูนย์ลuggageที่อาคาร OPC การบินไทยเป็นสถานที่ในการทำพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและพิธีการทางศุลกากร

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
คุณบุษบา โทร. 081-701-4918
คุณอโนชา โทร. 085-211-9540
(ครั้งที่ 40 เวลา 14.30 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถนนเขาดงสุราษฎร์ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 3 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผยผลเช็คระบบการทำงานต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร พบว่ามีความพร้อม คาดจะสามารถเปิดให้บริการเต็มรูปแบบได้ภายใน 48 ชั่วโมง นับจากวันนี้ (3 ธ.ค.)

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า จากการเข้าตรวจสอบพื้นที่พบว่า ระบบความปลอดภัยและความมั่นคงยังเป็นไปตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ (International Civil Aviation Organization : ICAO) นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบการทำงานการให้บริการต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ไม่ได้รับความเสียหายและมีความพร้อมในการให้บริการ โดยขณะนี้อยู่ในระหว่างการทดสอบระบบทั้งหมดเพื่อความมั่นใจอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม คาดว่า ทสภ. จะสามารถเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบได้ภายใน 48 ชั่วโมงนับจากวันนี้

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า ทสภ. จะเปิดให้บริการเต็มรูปแบบได้เมื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับกรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) ที่จะเข้ามาตรวจสอบและรับรองว่า ทสภ. มีความพร้อมรวมทั้งมีความปลอดภัยในการเปิดให้บริการ ซึ่ง ขอ. จะเข้ามาตรวจสอบอย่างเป็นทางการในวันพรุ่งนี้ (4 ธ.ค.) อย่างไรก็ตามในขณะที่ ทสภ. ยังไม่เปิดให้บริการ เช็คอิน ขอให้ผู้โดยสารไปเช็คอินที่ศูนย์เช็คอินชั่วคราวที่ไบเทค บางนา

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
บุษบา โทร. 081-701-4918
อโนชา โทร.085-211-9540
(ครั้งที่ 41 เวลา 19.30 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถนนเปิดสุภาอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 4 ธันวาคม 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพร้อมเปิดให้บริการทั้งหมดแล้ว 5 ธ.ค.นี้

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมั่นใจพร้อมที่จะเปิดให้บริการเต็มรูปแบบตั้งแต่ 11.00 น. ในวันที่ 5 ธ.ค.นี้ สำหรับวันนี้ได้เปิดให้บริการในส่วนผู้โดยสารขาเข้าแล้ว

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะพร้อมเปิดให้บริการเต็มรูปแบบทั้งผู้โดยสารขาเข้า-ออกภายในประเทศและต่างประเทศอีกครั้งในวันที่ 5 ธ.ค. 51 นี้ ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป อย่างไรก็ตามในวันนี้ ทอท. ได้เปิดให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาเข้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศแล้ว ทั้งนี้ผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ จะผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง สุลกากร และรอรับกระเป๋าได้ตามปกติ โดยเที่ยวบินขาเข้าเที่ยวบินแรกในวันนี้ เป็นของสายการบินไทย เที่ยวบินที่ TG 3169 เคลลี-กรุงเทพฯ ถึง ทสก. ในเวลาประมาณ 06.00 น. สำหรับการให้บริการเที่ยวบินขาออกที่ ทสก. นั้น ผู้โดยสารจะต้องไปเช็คอินที่ศูนย์เช็คอินชั่วคราวไบเทค บางนา ซึ่งผู้โดยสารจะต้องตรวจสอบข้อมูลจากสายการบินก่อน

นายเสรีรัตน์กล่าวไว้ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจในการใช้บริการสูงสุด ทอท. จะมีการเชิญหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) คณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน (Airport Operation Committee : AOC) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents : ATTA) สถานทูตต่าง ๆ ฯลฯ มาตรวจสอบความพร้อมทั้งทางด้านความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) ของ ทสก. ในวันที่ 5 ธ.ค. เวลา 09.00 น. ด้วย

นายเสรีรัตน์กล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับเที่ยวบินที่จะทำการบินที่ ทสก. ในวันที่ 4 ธ.ค.นี้ ได้มีสายการบินต่าง ๆ แจ้งขอทำการบินแล้ว ซึ่งเป็นทั้งเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้า รวมทั้งสิ้น 101 เที่ยวบิน แบ่งเป็นเที่ยวบินขาเข้า 65 เที่ยวบิน เที่ยวบิน ขาออก 36 เที่ยวบิน โดยสายการบินที่ทำการบินในวันนี้ อาทิ สายการบินไทย บางกอกแอร์เวย์ คาเซย์แปซิฟิก สิงคโปร์แอร์ไลน์ ไซน่าแอร์ไลน์ แจแปนแอร์ไลน์ เป็นต้น

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณนุชชา โทร. 081-701-4918

คุณอโนชา โทร. 085-211-9540

(ครั้งที่ 42 เวลา 11.00 น.)

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
วันที่ 4 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเผย ระบบขนส่งสาธารณะทั้งรถบขส.- ขสมก.-รถตู้ขสมก. รถลีมูซีน-รถเวียน มีความพร้อมรับผู้โดยสารที่จะเดินทางมาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิแล้ว

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ขณะนี้ระบบขนส่งสาธารณะภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) มีความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสารและผู้ที่จะเดินทางมา ทสภ. เป็นปกติแล้วตั้งแต่วันที่ (4 ธ.ค.)

“เพราะฉะนั้นการเปิดให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิตั้งแต่พรุ่งนี้ (5 ธ.ค.) เวลา 11.00 น. จะไม่มีปัญหาเรื่องการให้บริการรถต่าง ๆ เช่น รถลีมูซีน, รถเช่า, รถเวียน (รถชุดเดิ้ลบัส), รถแอร์พอร์ต เอ็กเพรส, รถบขส., ขสมก., และรถตู้ขสมก., จึงเชื่อว่าผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้า-ออกสนามบินสุวรรณภูมิจะไม่มีปัญหาแน่นอน” นายเสรีรัตน์กล่าว

สำหรับรถแท็กซี่มีเดอร์นั้นนายเสรีรัตน์กล่าวว่า ทางศูนย์ขนส่งสาธารณะได้ประสานศูนย์วิทยุแท็กซี่และรายการวิทยุร่วมด้วยช่วยกันให้ประชาสัมพันธ์ให้แท็กซี่เข้ามาให้บริการภายใน ทสภ. ซึ่งขณะนี้รถแท็กซี่มีเดอร์เข้ามาให้บริการภายใน ทสภ. อยู่แล้ว โดยในวันพรุ่งนี้ (5 ธ.ค.) ทางศูนย์ขนส่งสาธารณะก็จะจัดคิวรถแท็กซี่มีเดอร์ไว้คอยบริการผู้โดยสารขาเข้าซึ่งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารผู้โดยสารตามปกติ ส่วนในเรื่องลานจอดรถที่เป็นลานจอดรถระยะไกลหรือ Long Term Parking และอาคารจอดรถหน้าอาคารผู้โดยสาร ทสภ. ก็มีเจ้าหน้าที่ประจำเรียบร้อยและเปิดให้บริการตามปกติแล้วเช่นกัน

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
คุณบุษบา โทร.ฯ 081-701-4918
คุณอโนชา โทร.ฯ 085-211-9540
(ครั้งที่ 43 เวลา 12.30 น.)

NEWS RELEASE



ข่าวท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 4 ธันวาคม 2551

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะปิดศูนย์เช็คอินไปเทกบางนาตั้งแต่วันที่ 5 ธ.ค. เวลา 06.00 น.

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เปิดเผยว่า ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) จะปิดศูนย์เช็คอินผู้โดยสารที่ไปเทกบางนาตั้งแต่เวลา 06.00 น. วันที่ 5 ธ.ค.51 โดยก่อนปิดศูนย์ฯ จะมี 2 เที่ยวบินสุดท้ายที่มีผู้โดยสารไปเช็คอินที่ศูนย์เช็คอินไปเทกบางนา คือ เที่ยวบิน EY 8145 และ EY 407 ของสายการบินอิธิฮัด แอร์เวย์ โดยสายการบินจะนำผู้โดยสารทั้ง 2 เที่ยวบินขึ้นรถไปขึ้นเครื่องบินที่ ทสภ. เพื่อออกเดินทางไปสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์

“ดังนั้นจึงขอให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางในวันพรุ่งนี้ (5 ธ.ค.) ไปเช็คอินที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยหากเป็น ผู้โดยสารในประเทศขอให้ไปเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินสนามบินสุวรรณภูมิก่อนเวลาเดินทางอย่างน้อย 1 ชั่วโมง และหากเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศให้ไปเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินสนามบินสุวรรณภูมิก่อนเวลาเดินทาง อย่างน้อย 2 ชั่วโมง แต่ทางที่ดีผู้โดยสารควรสอบถามสายการบินที่ตนเองจะเดินทางก่อนหรือจะโทรฯ สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 02-132-1888 และ 02-132-1882” นายเสรีรัตน์กล่าว

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
คุณนุชบา โทร.ฯ 081-701-4918
คุณฐิติพร โทร.ฯ 085-045-1493
(ครั้งที่ 44 เวลา 17.15 น.)



สำนักสื่อสารองค์กร
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถนนเขตลาดุมอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4009

NEWS RELEASE



ข่าวเผยแพร่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 5 ธันวาคม 2551

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. ให้การต้อนรับแขกผู้มีเกียรติและผู้โดยสารที่มาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิซึ่งเริ่มเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบวันนี้ (5 ธ.ค.)

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กล่าวว่า ผู้สีกินดีที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) สามารถเปิดให้บริการเต็มรูปแบบได้อีกครั้งในวันนี้ (5 ธ.ค.) ตั้งแต่เวลา 11.00 น. โดย ทสภ. พร้อมต้อนรับผู้โดยสารที่กลับมาใช้บริการที่สนามบินเช่นเคยอีกครั้ง สำหรับวันนี้เที่ยวบินที่ทำการบินที่ ทสภ. จะกลับสู่ตารางการบินปกติ โดยมีเที่ยวบินขึ้น-ลงที่ ทสภ. จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 547 เที่ยวบิน แบ่งเป็น เที่ยวบินขาเข้าประมาณ 290 เที่ยวบิน เที่ยวบินขาออก 257 เที่ยวบิน อย่างไรก็ตามจำนวนเที่ยวบินอาจมีการลดลงบ้าง เนื่องจากอาจมีสายการบินบางสายทำการยกเลิกเที่ยวบินบางส่วน

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า ทสภ. รู้สึกมั่นใจในความพร้อมในทุกๆ ด้านทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัย ซึ่งที่ผ่านมา ทสภ. ได้มีการทดสอบระบบต่างๆ ทั้งระบบ Check-In ระบบสายพานลำเลียงกระเป๋า ระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบตรวจจับวัตถุระเบิด CTX ซึ่งการทำงานต่างๆ เป็นไปอย่างเรียบร้อย ซึ่งเมื่อวานนี้ได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) และ Transportation Security Administration : TSA จากสหรัฐอเมริกาได้เข้ามาตรวจสอบระบบมาตรฐานความปลอดภัยแล้ว และเห็นว่า ทสภ. มีความพร้อมที่จะเปิดให้บริการได้

ฝ่ายกิจการพิเศษ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณบุษบา โทร. 081-701-4918

คุณจิตติพร โทร. 085-045-1493



สำนักสื่อสารองค์กร

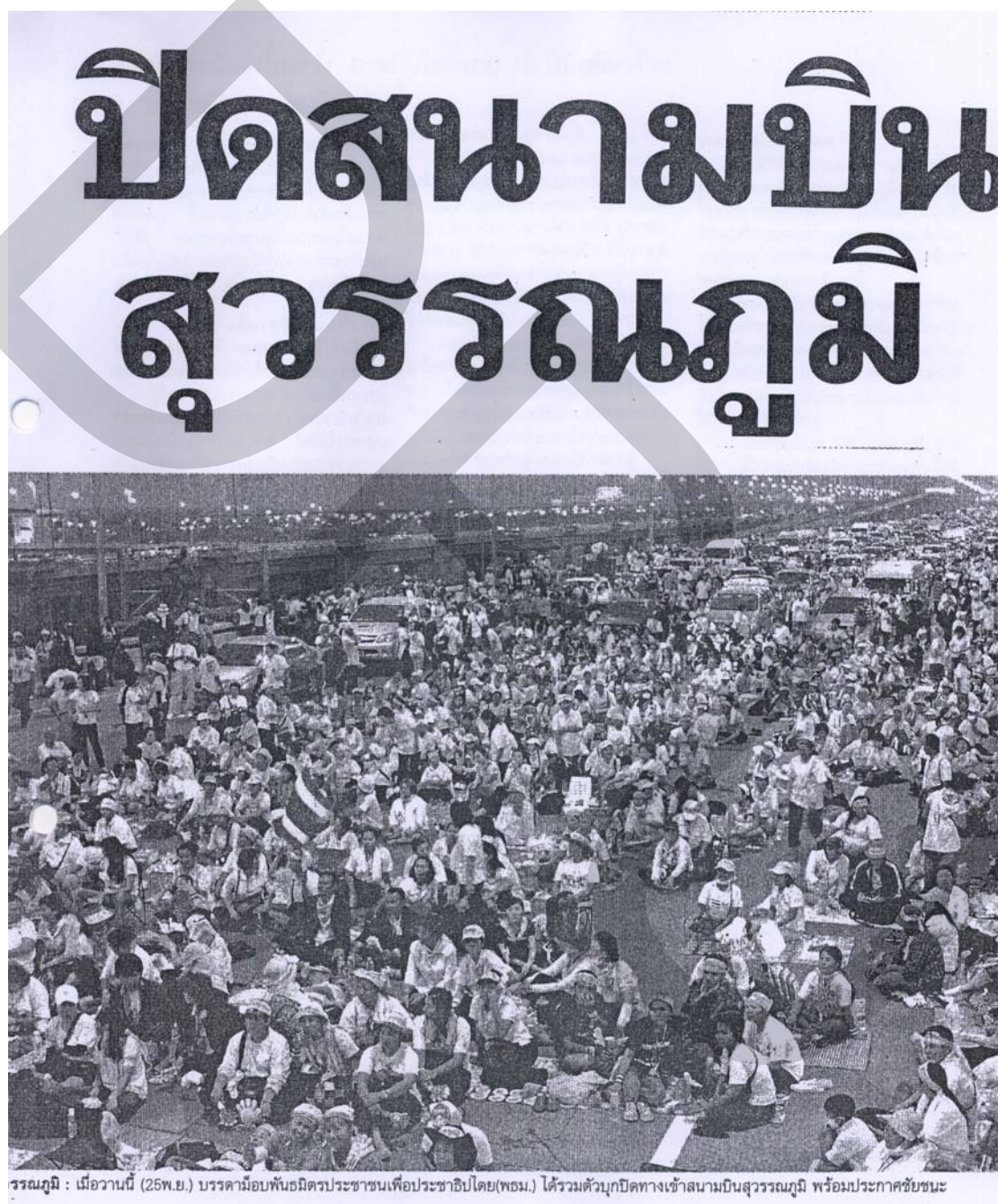
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถนนเปิดดูอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ : 0-2535-6420, 0-2535-1042 โทรสาร : 0-2535-4099

www.airportthai.co.th

ภาคผนวก ง. ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

ภาพที่ 1 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ผู้โดยสารนับหมื่นเคว้ง การบินไทยระงับ 18 ไฟลต์ตกค้าง นายกษนิไปลงเชียงใหม่วันนี้

สุวรรณภูมิเข้าชั้นวิกฤติ ผู้บริหารทอท. สั่งปิดสนามบิน หลังมีอบพันมิตรฮือบุกเข้าภายในอาคารผู้โดยสาร หวั่นความปลอดภัย ขี้สถานการณ์น่าหวงเรียกร้องขอกำลัง "ทหาร" เข้าช่วยควนก่อนประเทศเสียหายยับ ระบุตำรวจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้โดยสารของการบินไทย

และสายการบินอื่นเคว้งนับหมื่นคนไม่สามารถบินได้ เผยพนักงานให้บริการเคาน์เตอร์แตกตื่นปิดบริการหนีลหมีผ่าน ผู้สื่อข่าวรายงานว่า การเคลื่อนไหวของกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย (พธม.) เมื่อวานนี้ (25 พ.ย.) ได้มีประชาชนทยอยสมทบที่อาคารท่าเทียบรัฐบาลชั่วคราวสนามบินดอนเมือง จากนั้นได้แบ่งกลุ่มผู้ชุมนุมเมื่อเวลา 13.00 น. ไปชุมนุมหน้ากองบัญชาการกองทัพอากาศ ถนนแจ้งวัฒนะ หลังทราบข่าวว่าจะมีการประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) และมีบางส่วนเดินทางไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อไปชุมนุมขับไล่

นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ที่มีกำหนดกลับประเทศไทยในวันที่ 26 พ.ย. หลังเสร็จสิ้นการประชุมเอเปค ที่ประเทศเปรู

ทั้งนี้ การชุมนุมที่สนามบินสุวรรณภูมิ มีกลุ่มผู้ชุมนุมไปรวมตัวมากขึ้นเรื่อยๆ ตั้งแต่ช่วงบ่ายวานนี้ โดยนายสมศักดิ์ โกศัยสุข แกนนำพันธมิตร ปรากฏบนเวทีว่าจะปักหลักค้างคืนที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยใช้เวลา 3 วัน แต่ถึงศึกก็ยังไม่จบก็ขอต่ออีก 2 วัน แต่การเคลื่อนไหวจะเข้มข้นขึ้นในวันที่นายกรัฐมนตรีกลับมาถึงประเทศซึ่งตอนนี้กลุ่มพันธมิตรได้ยึดทำเนียบรัฐบาลดอนเมือง และสนามบินสุวรรณภูมิ

ก่อนที่กลุ่มพันธมิตรจะเดินทางมาถึง ทางเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของสนามบินได้นำแผงกั้น ทำให้ไม่สามารถเดินทางเข้าไปภายในอาคารสนามบินได้ โดยกลุ่มพันธมิตรได้ตั้งเวทีปราศรัยบริเวณทางเข้าท่าอากาศยานประมาณ 1 กิโลเมตร ส่งผลให้การจราจรติดขัดอย่างหนัก และส่งผลให้ผู้โดยสารทั้งขาเข้าและออกเดินทางอย่างยากลำบาก

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า เมื่อเวลาประมาณ 20.00 น. กลุ่มผู้ชุมนุมมากขึ้นเรื่อยๆ และส่วนหนึ่งสามารถเข้าไปภายในอาคารสนามบินได้

ประกาศปิดสนามบินสุวรรณภูมิ

จนกระทั่งเวลาประมาณ 21.00 น. นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือทอท. ได้ประกาศปิดสนามบิน เนื่องจากมีกลุ่มผู้ชุมนุมเคลื่อนเข้าไปยังอาคารผู้โดยสารจำนวนมากกว่าเปิดให้บริการเกรงว่าผู้โดยสารจะไม่สามารถเข้าไปได้ประกาศปิดบริการให้บริการ

นายเสรีรัตน์กล่าวว่า กลุ่มพันธมิตรได้บุกเข้ามาในอาคารสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ซึ่งทอท. ได้ตั้งตัวแตกเข้าไปเจรจากับแกนนำพันธมิตรเพื่อขอให้ถอยออกไปจากตัวอาคารให้ท่าอากาศยานสามารถให้บริการกับผู้โดยสารได้ตามปกติ

"เราได้เจรจากับฝ่ายผู้ชุมนุมแต่ไม่มีคำตอบว่าจะถอยออกจากอาคารหรือไม่ ทำให้ต้องประกาศยกเลิกเที่ยวบินขาออกทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 21.00 น. ของคืนวานนี้ (25 พ.ย.) ซึ่งยังไม่สามารถทราบได้ว่า จะเปิดให้บริการได้อีกครั้งเมื่อไหร่แต่เราจะต้องให้บริการกับเที่ยวบินขาเข้า โดยจะจัดรถรับผู้โดยสารออกมาจากสนามบิน โดยไม่ผ่านตัวอาคาร" นายเสรีรัตน์ กล่าว

ทั้งนี้ กลุ่มพันธมิตรเดินทางมาชุมนุมที่บริเวณทางเข้าออกเมื่อเวลาประมาณ 14.00 น. บริเวณด้านเหนือของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทางด้านถนนเมอเดอริอวี โดยได้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ทุกส่วน อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ จ.สมุทรปราการ เพื่อเตรียมรองรับสถานการณ์

"ผมได้ส่งเจ้าหน้าที่เจรจาขอให้กลุ่มพันธมิตรรวมตัวชุมนุมกันอย่างสงบ และขอให้เปิดเส้นทางจราจรเพื่อให้รถที่จะเข้าไปรับส่งผู้โดยสารสามารถเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานได้ หากกลุ่มพันธมิตรต้องการชุมนุมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทอท. ก็ได้จัดเตรียมสถานที่บริเวณลานจอดรถ 4 ซึ่งอยู่ด้านข้างอาคารเทียบเครื่องบิน 3 ไว้รองรับการชุมนุมเพื่อที่จะไม่ให้เกิดการชุมนุมกระทบต่อการเดินทางของผู้โดยสารพร้อมกันนี้ ยังได้จัดเตรียมน้ำดื่ม และรถสุขาไว้คอยอำนวยความสะดวกด้วยและหวังว่ากลุ่มพันธมิตรจะให้ความร่วมมือโดยมีการชุมนุมอย่างสงบ"

ร้องขอกำลังทหารเสริมด่วน

นายเสรีรัตน์ กล่าวยอมรับว่า สถานการณ์ได้ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ กลุ่มพันธมิตรบุกเข้าไปในอาคาร ขณะที่ยังมีบางส่วนอยู่ด้านนอก แม้จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยควบคุมดูแลก็ตาม จึงต้องการร้องขอให้กองทัพส่งทหารเข้ามาดูแลพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแห่งนี้

"สถานการณ์น่าเป็นห่วงมากอยากเรียกร้องให้ฝ่ายทหารเข้ามาดูแลสถานการณ์เพราะไม่อย่างนั้นจะเกิดความเสียหายกับประเทศชาติมาก ต้องมีทหารเข้ามาช่วย เท่าที่ดูตำรวจ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สามารถดูแลสถานการณ์ได้" นายเสรีรัตน์ กล่าว

นายเสรีรัตน์ กล่าว ว่า นายขวัญชัย วงศ์นิติกร ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีหนังสือถึงผู้บัญชาการทหารบก ว่า สถานการณ์ที่ทสภ. มีกลุ่มพันธมิตรมาชุมนุมจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะมีการต่อต้านและก่อเหตุรุนแรง จนตำรวจภูธร สมุทรปราการ ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า สายการบินของประเทศไทย ได้ประกาศปิดเคาน์เตอร์ให้บริการพร้อมประกาศงดบริการสายการบินขาออก ส่วนสายการบินขาเข้ายังเปิดให้เข้าปกติ เมื่อประกาศปิดสนามบินสุวรรณภูมิขึ้นส่งผลให้ผู้โดยสารจำนวนมากตกค้างไม่สามารถเดินทางออกไป โดยเฉพาะการบินไทยต้องทำการบินในช่วงหลังเวลา 21.00 น.

กว่า 20 เที่ยวบิน ที่ไม่สามารถทำการบินไทย

ผู้โดยสารตกค้างนับหมื่นคน

ผู้สื่อข่าวรายงานว่าหลังจากผู้ดำเนินการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกาศปิดสนามบิน ทางฝ่ายบริหารของการบินไทย ได้แจ้งเตือนพนักงานที่อยู่บริเวณแคมนเตอร์เช็คอินทั้งหมดปิดให้บริการ และให้ลงไปรวมตัวอยู่ชั้นล่างเพื่อความปลอดภัย เนื่องจากกลุ่มผู้ชุมนุมบุกเข้าไปในตัวอาคารจำนวนมาก

ส่วนการบินไทยช่วงเวลา 21.00-24.00 น. จะมีไฟลต์ให้บริการเส้นทางบินระหว่างประเทศ ประมาณ 11 ไฟลต์ หลังเวลา 12.00 น. มีไฟลต์ให้บริการอีกประมาณ 10 ไฟลต์ ซึ่งแต่ละไฟลต์จะมีผู้โดยสารเฉลี่ยไฟลต์ละ 250 คน เป็นอย่างต่ำ

ส่วนใหญ่เป็นเส้นทางบินยุโรป โดยคาดว่าผู้โดยสารของการบินไทยจะตกค้างที่ไม่สามารถทำการบินได้ไม่น้อยกว่า 5,000-6,000 คน นอกจากนี้ยังมีไฟลต์ของสายการบินอื่นๆ อีกจำนวนมากที่ไม่สามารถทำการบินได้ทากรวมกับสายการบินอื่นๆจะมีผู้โดยสารตกค้างกว่าหมื่นคน **ผู้บริหารบินไทยรับ 18 ไฟลต์ตกค้าง**

พลอากาศเอกณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่การบินไทยกล่าวว่า ในส่วนของการบินไทยให้บริการเที่ยวสุดท้ายเมื่อเวลา 22.30 น. เที่ยวบินที่ ที 640 เส้นทาง กรุงเทพฯ-ฮ่องกง แต่หลังจากเวลา 23.00 น. แล้ว การบินไทยได้ประกาศปิดการให้บริการทั้งหมดซึ่งเป็นเส้นทางบินระหว่างประเทศขาออกประมาณ 18 ไฟลต์ นอกจากนี้ยังมีอีก 20 ไฟลต์ขาเข้าหลังเวลา 23.00 น. ขณะนี้กำลังประสานสนามบินอื่น เพื่อนำผู้โดยสารไปลงแทน

สำหรับผู้โดยสารที่เช็คอินแล้วแต่ไม่สามารถเดินทางได้นั้น ขณะนี้การบินไทยได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ทอท. เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดหาที่พักให้

นายกฯ ถึงไทยช้า-ไม่ลงสุวรรณภูมิ

นายพรชัย คุณจักร ผู้สื่อข่าวสำนักข่าวไทย อสมท ซึ่งติดตามภารกิจ นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ นายกรัฐมนตรี เดินทางไปประชุมเอเปค ที่กรุงลิมา ประเทศเปรู รายงานว่า หลังเสร็จภารกิจ นายกรัฐมนตรีและคณะ มีกำหนดเดินทางกลับประเทศไทย ในเวลา 22.30 น. ของวันที่ 24 พ.ย. (ตามเวลาท้องถิ่น) ซึ่งช้ากว่าประเทศไทยประมาณ 15 ชั่วโมง แต่ปรากฏว่าเกิดปัญหาภาคพื้นดินเพราะรถลากจูงที่ใช้ระบบไฮดรอลิกถือล้อเครื่องบินเพื่อที่จะออก

ไปยังรันเวย์ เกิดเหตุขัดข้อง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่คาดว่า จะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วเสร็จในเวลา ประมาณ 07.00 น. ของวันที่ 25 พ.ย. (ตามเวลาท้องถิ่น หรือประมาณ 19.00 น.) ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้นายกฯ และคณะ ต้องกลับเข้าพักในโรงแรมอีกครั้งทั้งนี้คาดว่าเครื่องบินจะเดินทางถึงสุวรรณภูมิ ในเวลาประมาณ 19.00 น. ของวันนี้ (26 พ.ย.)

นายณัฐวุฒิ ใสยเกื้อ โฆษกสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวว่าจากการประสานงานกับนายกฯ ล่าสุดได้รับคำยืนยันว่า ท่านจะเดินทางจากเปรู กลับเมืองไทยในวันนี้ แต่จะไม่นำเครื่องบินลงที่ สนามบินสุวรรณภูมิ เพราะได้รับรายงานว่ากลุ่มพันธมิตรได้ปิดล้อมอยู่ แต่เครื่องจะลงในเขตที่ใกล้เคียง กทม. โดยไม่สามารถเปิดเผยได้

นายกฯ เตรียมเซ็น พ.ร.บ. ความมั่นคงฯ

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า สถานการณ์ทางการเมืองที่ทวีความรุนแรงขึ้นเป็นลำดับขณะนี้ ส่งผลให้นายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ นายกรัฐมนตรีและรมว.กลาโหม ได้ประสานงานมายังเจ้าหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม เตรียมร่าง พ.ร.บ. ความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เพื่อขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรีประกาศบังคับใช้ในการควบคุมการเคลื่อนไหวของกลุ่มพันธมิตร เพราะเห็นว่า การกระทำของพันธมิตรเข้าข่ายปิดประเทศไปแล้วส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ซึ่งหลังจากที่นายกฯ เดินทางกลับประเทศไทยในเวลา 19.00 น. วันนี้ โดยจะลงที่สนามบินเชียงใหม่ จากนั้นก็นั่งเครื่องของกองทัพบกเข้า กทม. เพื่อเรียกประชุม ครม. นัดพิเศษขออนุมัติใช้ พ.ร.บ. ดังกล่าวทันที

ข่าวแจ้งด้วยว่า ในส่วนของ พล.อ.อนุพงษ์ เผ่าจินดา ผบ.ทบ. นั้น ก็ได้มีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งโทรศัพท์ประสานงาน ผบ.เหล่าทัพ เพื่อประเมินข่าวสารอยู่ตลอดเวลา โดยได้แต่งตั้ง พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา เสธ.ทบ. ไปดำเนินการจัดเตรียมแผนร่วมกับ พล.ท.คณิต สาทิกษ์ แม่ทัพภาค 1 เพื่อติดตามนำกำลังเข้าไปดูแลสถานการณ์หากลุกลามบานปลายไปมากกว่านี้ ซึ่งขณะนี้กำลังพลและแผนงานได้เตรียมไว้หมดแล้ว รอเพียงการประกาศใช้ พ.ร.บ. ความมั่นคงเท่านั้น

นายณัฐวุฒิ กล่าวว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ได้สั่งการให้ทางกองทัพและทางตำรวจ ส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปร่วมอารักขาบริเวณสนามบินสุวรรณภูมิ ตามที่ทาง ผอ.การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ร้องขอมา

ภาพที่ 2 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

ปิดสุวรรณภูมิ 2 มือจับตัว เหตียิงแดงจับมือ

พณ.ยึดสนามบิน
ปิดประตูเข้าออก
ผู้โดยสารติดค้าง
ตร.ถอยไม่ปะทะ
แกนนำพันธมิตรฯ เป่า
นกหวีดระดมมือปิดสนามบิน
บินสุวรรณภูมิ 'สนธิ ลิ้ม
ทองกุล' □ อ่านต่อหน้า 14



● 2 มีอบตีนิ้ว □ ต่อจากหน้า 15

เป็นการรักษาภาพพจน์ของสนามบินนานาชาติที่จะทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติคงใจได้ อีกทั้งเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารได้รับผลกระทบ และให้เจ้าหน้าที่คอยบริการและเท่าที่ทราบก็มีผู้โดยสารและลูกเรือบางส่วนคนเครื่องบิน และบางรายก็เลือกการเดินทางออกไป

ผู้สื่อข่าวรายงานจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ว่า ผู้โดยสารทั้งคนไทยและต่างชาติ ต้องลากกระเป๋าเดินทางจากถนนยกระดับด้านหน้าอาคารผู้โดยสารเข้ามาภายในอาคารผู้โดยสาร ระยะทางกว่า 1 กิโลเมตร เพราะมีปัญหาการจราจรติดขัดจากการตั้งด่านตรวจค้นรถยนต์ที่เข้าออกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีระดับเสียงจอดอยู่บริเวณทางเข้าออกด้วย

■ ประชาชนไม่ชนมือชนมือ

ที่พรรคพลังประชาชน นายประชา ประสพดี ส.ส.สมุทรปราการ พรรคพลังประชาชน ให้สัมภาษณ์ถึงกลุ่มพันธมิตรเคลื่อนขบวนไปปิดล้อมสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อกดดันนายสมชาย หันทิพย์เดินทางกลับถึงประเทศไทยว่า คนขอความร่วมมือประชาชนที่รักท.ต.ท.ทักษิณ และรัฐบาลนายสมชายให้สังเกตการณ์อยู่ในที่ตั้ง ไม่เคลื่อนขบวนไปที่สนามบิน เพราะไม่ต้องการเค็มเชื้อไฟให้เกิดการปะทะกัน ไม่มีประโยชน์ที่เราต้องให้ประชาชนไปเผชิญหน้ากับกลุ่มคนที่ไม่มีความกลัว เมื่อพันธมิตรออกปิดสนามบินก็ปล่อยไป มีตำรวจคอยดูแลความเรียบร้อยอย่างเต็มที่อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม หากมีประชาชนบางคนไปสังเกตการณ์คนคงห้ามไม่ได้ เป็นสิทธิส่วนบุคคล

■ พธม.เคลื่อนทัพไปสุวรรณภูมิ

เวลา 18.00 น. ที่ทำเนียบ คอนเมือง กลุ่มพันธมิตรปักหลักชุมนุมในพื้นที่กว่าพันคน แยกนำส่วนใหญ่ออกย้ายเดินทางไปที่สนามบินสุวรรณภูมิ และกำเนียบรัฐบาล การดูแลรักษาความเรียบร้อยมีกลุ่มการศาสนาและนักบวชศรีวิชัยตั้งจุดตรวจบริเวณทางเข้าอย่างเข้มงวด ตรวจกระเป๋าผู้ชุมนุมทุกคนรวมทั้งผู้สื่อข่าว จิตกรยามตรวจครบทางด่วนโกลด์เวย์ ซึ่งเป็นจุดต่อแหลม เนื่องจากทำเนียบคอนเมืองมีพื้นที่กว้างไม่สามารถดูแลความปลอดภัยให้กับผู้ชุมนุมได้อย่างทั่วถึง

ต่อมาพิธีกรบนรถปราศรัยเคลื่อนที่ ประกาศแจ้งเตือนสถานการณ์ต่างจุดต่างๆ ให้ผู้ชุมนุมรับทราบ

โดยเฉพาะสนามบินสุวรรณภูมิ ระบุว่า ขณะที่ผู้ชุมนุมเดินทางไปที่สนามบินสุวรรณภูมิ มีกลุ่มไม่หวังดีมาคัดกรอทำร้ายอยู่ตามริมทาง บนสะพานลอย ผู้ชุมนุมส่วนหนึ่งได้รับบาดเจ็บ รถยนต์ได้รับความเสียหาย สร้างความไม่พอใจให้กับพันธมิตรที่ปักหลักอยู่ในทำเนียบ ตะโกนให้ร้องด้วยความไม่พอใจ เรียกร้องให้รัฐบาลรับผิดชอบ

■ ปักหลักสะพานยกระดับมอเตอร์เวย์

ต่อมาเวลา 16.00 น. กลุ่มพันธมิตรได้เคลื่อนการชุมนุมมุ่งหน้าไปที่สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อเตรียมกดดันนายกรัฐมนตรีเดินทางกลับมาจากประเทศปรันาโดยนายศรีชัย วงษ์กระจ่าง แกนนำพันธมิตรรุ่น 2 ใช้เส้นทางถนนมอเตอร์เวย์ ก่อนที่จะตัดเข้าสนามบินสุวรรณภูมิ และมีปักหลักอยู่บริเวณสะพานยกระดับตัดถนนมอเตอร์เวย์ มุ่งหน้าสนามบินสุวรรณภูมิ โดยห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิประมาณ 3 กิโลเมตร โดยกลุ่มผู้ชุมนุมได้เริ่มทยอยมาโดยรถยนต์ส่วนตัว เช่น รถเก๋ง รถกระบะ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีติดกรีนมาทำให้การจราจรบริเวณดังกล่าวติดขัดเป็นอย่างมาก

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า กลุ่มพันธมิตรฯ ยังคงพยายามเคลื่อนการชุมนุมมายังบริเวณถนนด้านล่าง ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มาดูแลความปลอดภัย ต้องเคลื่อนกำลังออกนอกพื้นที่ดังกล่าว เพราะเกรงว่าจะเกิดความรุนแรงและปะทะกันขึ้น

สำหรับจุดที่ใช้เป็นทางขึ้นไปยังสะพานยกระดับตัดถนนมอเตอร์เวย์มุ่งหน้าสนามบินสุวรรณภูมิ ทางการปิดพื้นที่ได้มีรั้วลวดหนามและแผงไม้มาปิดเส้นทางเข้า-ออก บริเวณดังกล่าว เนื่องจากเกรงว่าจะมีกลุ่มผู้ไม่หวังดีเข้ามาสร้างสถานการณ์และก่อความวุ่นวาย

■ ทอท.เผย 'สมชาย' ไม่ลงสุวรรณภูมิ

เวลา 18.45 น. นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการสนามบินสุวรรณภูมิและรักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. กล่าวว่า ได้รับรายงานจากพล.ต.อ.โกวิท วัฒนะ รมว.มหาดไทยว่า ได้รับแจ้งจากนายรัฐมนตรีว่า ขณะนี้รับทราบถึงกรณีของกลุ่มผู้ชุมนุมที่สนามบินสุวรรณภูมิแล้ว ดังนั้น นายกรัฐมนตรีจึงได้เลื่อนเที่ยวบินจากเดิมที่จะไปลงที่สนามบินสุวรรณภูมิไปที่สนามบินอื่นแทน ไม่ใช่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ อย่างแน่นอน แต่เบื้องต้นไม่สามารถระบุได้ อย่างไรก็ตาม กลุ่มพันธมิตร ที่มาชุมนุมที่สนามบินสุวรรณภูมิ ได้ชุมนุมที่ช่องทางยกระดับที่เข้ามาทางถนนทางพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) และไม่ได้ทำให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากได้เปิดทางผู้โดยสารเข้า-ออกทางสนามบินได้ และถึงขณะนี้ไม่ได้รับรายงานว่าสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

ที่โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ นายโอฬารไชยประวัติ รองนายกรัฐมนตรี กล่าวว่า ขณะนี้ค่อนข้างกังวลกับสถานการณ์ความวุ่นวาย โดยเฉพาะการปิดล้อมสนามบินสุวรรณภูมิ ที่จะกระทบกับการท่องเที่ยวและความเชื่อมั่น เพราะก่อนหน้านี้มีนักท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากการปิดสนามบินมาแล้ว ซึ่งต้องรอดูว่าสถานการณ์จะรุนแรงแค่ไหนจึงจะประเมินได้ว่า

กระทบเศรษฐกิจไทยเสียหายมากน้อยแค่ไหน

■ ปลัดคทท.ชี้เหตุทหารไม่ทำตามพธม.

พล.อ.อภิชาติ เพ็ญยัตติ ปลัดกระทรวงกลาโหม ให้สัมภาษณ์ถึงจุดยืนกองทัพต่อสถานการณ์การเมืองว่า เราคงต้องอดทนและยอมเจ็บกันพอสมควร สิ่งที่ผบ.เหล่าทัพคิดคือพยายามอดทน อดกลั้น ออกมาเห็นความก้าวหน้าของชาติบ้านเมือง ถ้าหากกลุ่มพันธมิตรจะยิ่งทำให้ชาติบ้านเมืองถดถอยลงตลอด ของตนนั่งอยู่อย่างนี้ เพื่อติดตามสถานการณ์ก่อน กองทัพยังยึดมั่นในสถาบันอยู่ตลอด และพร้อมปกป้องเราคงไม่ทำอะไรที่ไม่ถูกต้องแน่นอน ไม่อยากให้กลุ่มพันธมิตรบีบบ.ท.ให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ชาติบ้านเมืองจะยิ่งเลวร้ายหนักลงไปอีก ยืนยันว่ากองทัพไม่เคยละเลย ติดตามสถานการณ์ตลอด เพื่อแก้ปัญหาและประคองสถานการณ์ให้เดินต่อไปได้

เมื่อถามว่าการอดทนและอดกลั้นเพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายใช่หรือไม่ พล.อ.อภิชาติกล่าวว่า ต้องใช้เวลาเพราะถือว่าเป็นทางออกที่ดีที่สุด ผบ.เหล่าทัพตั้งเป้าหมายไว้ชัดเจน อยากเห็นความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ ไม่อยากเห็นบ้านเมืองถดถอยหลัง คนถึงขอเรื่องว่าอย่าไปกดดันบ.ท.ท.จะทำให้สิ่งที่เขาอดทนอดกลั้นมาตลอดไม่เกิดประโยชน์ ผบ.เหล่าทัพยืนยันว่าไม่ว่าฝ่ายอดีตนายท.ทักษิณหรือกลุ่มพันธมิตรล้วนมีปัญหา มีชนกคิดตัวกันพอสมควร มีคดีติดตัวกันทั้งหมด ต้องปล่อยให้เป็นเรื่องของกระบวนการยุติธรรม

■ โฆษกทอท.ชี้ไม่ป้องกันสนามบินคอนเมือง

เมื่อถามถึงหลายฝ่ายกังวลว่าการเคลื่อนไหวของกลุ่มพันธมิตรจะเกิดการนองเลือด พล.อ.อภิชาติกล่าวว่า พันธมิตรพยายามให้เกิดกรณีขึ้นมา ออกมาให้มีปัญหาเพื่อให้เกิดการออกมาให้ได้

ต่อคำถามหากกองทัพถูกบีบบ.ท.ท.จะมีโอกาสนำกำลังปฏิบัติหรือไม่ พล.อ.อภิชาติกล่าวว่า เชื่อว่ายังสามารถคุยกันได้ ทางออกที่ดีที่สุดคือการเจรจาทั้ง 2 ฝ่าย ออกให้ลดกันคนละก้าว หากกลางช่วยกันพิจารณาหาทางออก ขณะนี้ก็ดูอยู่ว่าจะหาใครมาเป็นคนกลาง

ด้านน.อ.มณฑล สัชฌุกร รองโฆษกกองทัพอากาศ กล่าวถึงการตั้งข้อสังเกตว่ากองทัพอากาศไม่ส่งกำลังทหารมาป้องกันกลุ่มพันธมิตรบุกทำเนียบคอนเมืองว่า สถานที่การทำงานของกรม.ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) จากการประชุมร่วมกันทั้ง ทอท. เจ้าหน้าที่ตำรวจ และกองทัพอากาศ. คลงกันว่าการดูแลรับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร่วมกับ ทอท. ดังนั้น กองทัพอากาศไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ แต่หากตำรวจร้องขอกำลังทหารให้เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งาน กองทัพอากาศพร้อมจัดส่งกำลังไปช่วยดูแลความปลอดภัย ซึ่งบ.ท.ท.สั่งให้ทุกหน่วยขึ้นตรงติดตามสถานการณ์ ฝ่ายระวังเหตุร้ายตลอด 24 ชั่วโมง จัดส่งกำลังสารวัตรทหารเข้าไปร่วมตั้งจุดตรวจตามพื้นที่เสี่ยงต่างๆ ร่วมกับกำลังพล 3 เหล่าทัพ

■ นุกถึงตัวอาคารผู้โดยสาร-โหล่น

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า ตั้งแต่ช่วงเย็นที่ผ่านมา กลุ่มพันธมิตรเดินทางเข้ามาชุมนุมปิดล้อมสนามบินสุวรรณภูมิ ส่งผลให้รถติดบริเวณถนนเชื่อมเข้าสู่อาคารผู้โดยสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากกลุ่มพันธมิตรได้จ่อรถยนต์ทั้งไว้ทุกช่องทางจราจร เหลือเพียงช่องทางลงไปลานจอดรถเพียงช่องทางเดียว ทำให้ผู้ที่เข้ามาขึ้นเครื่องต้องเดินเข้าไปในอาคารไปเองระยะทางกว่า 3 กิโลเมตร ทั้งนี้ การทำอากาศยานได้นำรถของการท่าเรือมาส่งยังอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้น 1 เท่านั้น

สำหรับบริเวณชั้น 4 ซึ่งเป็นอาคารผู้โดยสารฝั่งขาออก เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปิดประตูทางเข้าทั้งหมดและนำรั้วเหล็กมาบังทางเข้า-ออก โดยที่กลุ่มพันธมิตรที่จ่อรถไว้ตรงทางเชื่อมได้ทยอยเดินเท้าเข้ามาเพื่อมาชุมนุมด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร

กระทั่งเวลา 20.40 น. กลุ่มพันธมิตรได้เดินเท้าเข้ามาถึงบริเวณอาคารผู้โดยสารฝั่งขาออก พร้อมตะโกนโห่ร้อง ขณะที่กลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรที่ถือดอกไม้ธูปเทียนในอาคารต่างนำผ้ามาโพกหัวและนำมือปิดมาเข้าโดยพยายามจะออกไปสมทบกับกลุ่มที่อยู่ด้านนอก แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปิดประตูทางเข้า-ออกทุกด้านทำให้กลุ่มผู้ชุมนุมพยายามสร้างควมวุ่นวายโดยตะโกนคำขอและใช้ขว้างขว้างผู้ที่มาให้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานต้องมาคอยเฝ้าระมัดระวังไม่ให้เกิดปัญหาบานปลาย ซึ่งการมาปิดล้อมครั้งนี้ได้สร้างความตกใจให้ผู้มาใช้บริการสนามบินไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือต่างชาติ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สายการบินต่างๆ ส่งผลให้เที่ยวบินหลายเที่ยวต้องล่าช้ากว่ากำหนด

กระทั่งเวลา 21.00 น. เจ้าหน้าที่จึงต้องยอมเปิดประตูให้ผู้ชุมนุมที่อยู่ด้านในออกมาสมทบกับด้านนอก ซึ่งขณะนั้นกลุ่มพันธมิตรได้ตั้งรถปราศรัยชั่วคราวอยู่บริเวณประตู 2 ชั้น 4 ทางเข้าอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

■ ประกาศระดมพลนุกสุวรรณภูมิ

บรรยากาศการชุมนุมของผู้ชุมนุมพันธมิตร ที่ทำเนียบรัฐบาลในช่วงหัวค่ำเป็นไปอย่างตึงเครียด และผู้ชุมนุมทยอยมาสมทบ เนื่องจากบางส่วนกลับมาจากการประชุมที่หน้ากองบัญชาการกองทัพไทย ขณะที่แกนนำพันธมิตรทั้งหมด ยกเว้นนายสมศักดิ์ โกศัยสุข ได้ทยอยมาที่ทำเนียบรัฐบาล เพื่อขึ้นเวทีปราศรัย

เวลา 20.20 น. นายสนธิ ลิ้มทองกุล แกนนำพันธมิตร ขึ้นเวทีปราศรัยและอ่านแถลงการณ์ฉบับ 26/2551 โดยระบุว่าจะเป็นแถลงการณ์ฉบับสุดท้ายซึ่งพันธมิตรขอยื่นคำขาดให้นายสมชาย ต้องลาออกทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข

นายสนธิ กล่าวว่า การที่รัฐบาลตั้งคืนจะอยู่ในอำนาจ และคือรัฐจะแก้ไขรัฐธรรมนูญ กลุ่มพันธมิตรจึงจำเป็นต้องยกระดับการชุมนุม และเพิ่มมาตรการอารยะขัดขืน โดยปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อยื่นคำขาดผ่านประชาชนทั่วประเทศและทั่วโลก ไปยังนายสมชาย และรัฐบาล ให้ลาออกจากตำแหน่งโดยทันทีและไม่มีเงื่อนไข อย่างไรก็ตาม พันธมิตร

ต้องขอภัยประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบจากมาตรการครั้งนี้

พล.ต.จำลอง ศรีเมือง แกนนำพันธมิตร กล่าวบนเวทีเรียกร้องให้ผู้ชุมนุมมารวมตัวกันในเวลา 04.00 น. ที่สนามม้าบางเล็ง เพื่อเดินทางไปยังสนามบินสุวรรณภูมิร่วมกัน

■ วีระศักดิ์ สั่งททท.ดูแลนักท่องเที่ยว

นายวีระศักดิ์ โควสุรัตน์ รมว.การท่องเที่ยวและกีฬา ให้สัมภาษณ์ถึงกรณีนักท่องเที่ยวได้รับความเดือดร้อนจากการที่กลุ่มพันธมิตรปิดสนามบินสุวรรณภูมิว่า คนประสานศูนย์อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวของททท.ที่สนามบินแล้ว ให้เตรียมความพร้อมตั้งรับหากมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้รับความเดือดร้อน ให้รีบดำเนินการช่วยเหลือในทันที และสั่งการให้ททท.ประสานไปยังสมาคมท่องเที่ยวไทยตรวจสอบเส้นทางเข้าออกสนามบิน พร้อมกับแจ้งไปยังสมาคมโรงแรมไทย เพื่อให้บอกกับโรงแรมที่มีรถลีมูซีนในการให้ข้อมูลว่าจะใช้เส้นทางใดพนักท่องเที่ยวยุโรปส่งสนามบิน และให้ศอ.สุวรรณภูมิดูแลเรื่องผู้โดยสารทั้งขาออก ขนเข้า เผื่อมีปัญหาล่าช้า คักค้างคนไม่สบายใจและติดตามสถานการณ์ความวุ่นวายอย่างใกล้ชิด พร้อมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งไปยังทุกประเทศที่มีสำนักงานททท.ประจำอยู่ด้วยการส่งหนังสือทำความเข้าใจว่ามีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง และรัฐบาลไทยกำลังดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้ยังไม่มียุโรปแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวของเขามาไม่ให้เดินทางเข้าประเทศไทยในตอนนี้

■ การ์ดมุกยึด-ปิดประตูสนามบิน

ผู้สื่อข่าวรายงานว่า จากนั้นเวลา 21.30 น. การ์ดพันธมิตรได้ผลักดันเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้าไปอยู่ในอาคาร โดยไม่มีเหตุรุนแรงใดๆเกิดขึ้น และการ์ดได้เข้าประจำจุดประตูทางเข้าที่ 1-3 ของอาคารผู้โดยสาร โดยนายอมร อมรรัตนาพันธ์ แกนนำพันธมิตรประกาศบนเวทีว่า เราต้องปิดประตูทางเข้าออกทั้งหมดเนื่องจากตำรวจไม่ทำตามสัญญาว่าจะกวาดล้างกลุ่มแก๊งค์ซ่องสุมที่ททท. เราจึงต้องสั่งสอนให้ตำรวจรู้ โดยขอให้ตำรวจเข้าไปอยู่ด้านในอาคารให้หมดแล้วการ์ดพันธมิตรจะควบคุมประตูเข้า-ออก เพื่อให้กลุ่มผู้ชุมนุมเข้าไปพักผ่อนและใช้ห้องน้ำได้ ยืนยันว่าจะไม่ให้กลุ่มพันธมิตรที่ถืออาวุธเข้าไปภายในอาคารเด็ดขาด เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นตกใจ จากนั้นกลุ่มผู้ชุมนุมได้เข้ามาอยู่ภายในอาคารและเกิดการกระทบกระทั่งกับผู้โดยสารเล็กน้อย ทั้งนี้กลุ่มพันธมิตรได้นำรถดับเพลิงของอบต.บางเสาธงที่ขีตมาไว้ จ่อไว้หน้าอาคาร

■ สั่งปิดสนามบินสุวรรณภูมิทันที

เวลา 21.30 น.เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานประกาศภายในอาคารผู้โดยสารโดยขอความร่วมมือให้ผู้โดยสารทุกคนเดินทางออกนอกตัวอาคาร เนื่องจากเกรงจะไม่ได้รับความปลอดภัย ภายหลังจากกลุ่มพันธมิตรบุกเข้ายึดพื้นที่ด้านนอกสนามบิน ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศขนย้ายตัวของออกนอกตัวอาคารอย่างอลหม่าน และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจปราบ

จลาจลนำโล่และสวมหมวกกันน็อกมาประจำตามจุดสำคัญต่างๆในอาคาร จากนั้นเจ้าหน้าที่ได้ประกาศจะปิดสนามบินสุวรรณภูมิชั่วคราว ไม่มีเที่ยวบินเดินทางออกนอกประเทศหรือเดินทางภายในประเทศ โดยเจ้าหน้าที่ได้ขอความร่วมมือผู้โดยสารทุกคนให้ไปรวมอยู่ที่ชั้น 1 และทางสนามบินจะเตรียมรถบัสมาเคลื่อนย้ายผู้โดยสารออกนอกพื้นที่

ภาพที่ 3 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

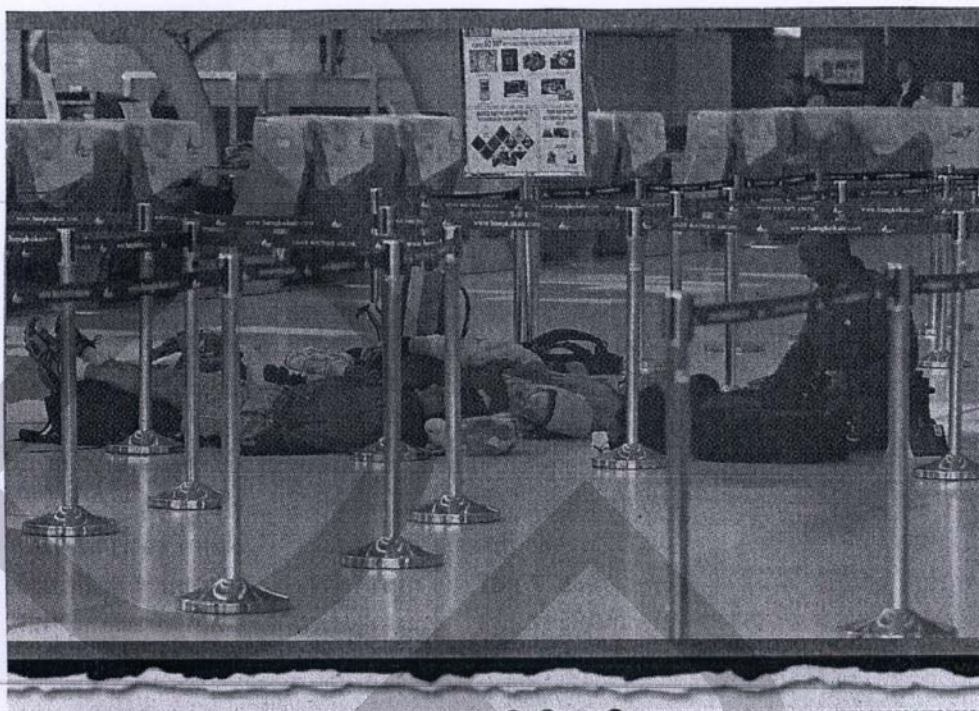
หนักกว่าบฉิวัด! สุขเแเสนเ้าน

**ธุรกิจท่องเที่ยวป่นปี
ทั่วโลกยื่นไทยเสียง**

ทั่วโลกเดือน ปชช.หลีกเสียงประเทศไทย
เผยสนามบินสุวรรณภูมิปิด ทำเศรษฐกิจ-ท่อง
เที่ยวป่นปี "อาชวี" ระบุเสียงหายมากกว่าปฏิวัติ ยู
สงทหารคุม-นายกาไซก๊อก อ่านต่อหน้า ▶ 10



ตกค้าง...นักท่องเที่ยวต่างชาติ นอนพักเอาแรงบนกระบะใส่สัมภาระอยู่ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ภายหลังก่่มพันธมิตรฯ บุกปิดล้อมเพื่อประท้วงรัฐบาล จนทำให้นักท่องเที่ยวทั้งขาเข้าและขาออกต้องตกค้างอยู่เป็นจำนวนมาก



ยึดสนามบินข้ามคืน ต่างชาติดังดมาไทย นักท่องเที่ยวยังเฉย

นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เครียด
พรม.ปิดสุวรรณภูมิ ชี้การชุมนุม
ทำให้ทั่วโลกสนใจปัญหาคอร์ปชั่นใน
เมืองไทย ขณะที่นักธุรกิจชาวสวิส
ไว้อธุรกิจเสียหาย

อ่านต่อหน้า 13

■ ตกค้าง ■ นักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาตินอนพักภายใน
อาคารที่พักผู้โดยสาร หลัง
กลุ่มพันธมิตรเข้าปิดล้อม
สนามบินสุวรรณภูมิ

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

การปิดสนามบินสุวรรณภูมิของกลุ่มผู้ชุมนุมพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย ตั้งแต่ในวันที่ 25 พฤศจิกายน เป็นต้นมา ทำให้สายการบินแทบทุกสายยกเลิกเที่ยวบินทั้งหมด ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมาก ค้างอยู่ที่สนามบินนานกว่า 12 ชั่วโมง ตลอด ๒๔ วันที่ 26 พฤศจิกายน บรรดานักท่องเที่ยวต่างชาติได้จับกลุ่มนั่งคุยกันเป็นกลุ่มๆ ตามแต่เชื้อชาติของตัวเอง

นักท่องเที่ยวกุมนวมั้วรวมทั้งจีนเบียร์ไปหลงผิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเมืองไทย บ้างก็กินอาหารที่พันธมิตรนำมาแจก รอฟังข่าวสารจากสายการบินของตัวเองว่าจะให้บริการอีกเมื่อไร จากการสอบถามส่วนใหญ่ไม่เชื่อว่าจะรอนานเกินกว่า 2-3 วัน นับจากมีการปิดสนามบินสุวรรณภูมิและสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน

เชียน โทนาโร นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสวัย 31 ปี ที่นั่งรวมอยู่ในกลุ่มบอกว่า มาพักผ่อนที่เมืองไทยได้ 2 เดือนแล้ว กำลังจะกลับฝรั่งเศส ด้วยสายการบินกัลฟ์แอร์ไลน์ ไม่รู้มาก่อนว่ามีการประท้วงกัน แต่ตอนนั้นเข้าใจแล้ว และรู้สึกดีที่คนไทยมารวมตัวกันมากขนาดนี้ เพื่อให้คนทั้งโลกรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับเมืองไทย ส่วนตัวแล้วไม่รู้สึกลำบาก เพราะมีคนแจกอาหาร ขณะเดียวกันก็ไม่ซื้อเบียร์จากสวนอาหารมาดื่มกับเพื่อนๆ

แม้ว่าเชียนจะเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในเมืองไทย แต่เขาก็กลับไม่เข้าใจสายการบินที่ไม่มีกระแสข้อมูลอะไรให้ทราบเลย ไม่บอกเลยว่าอนาคตผู้โดยสารที่ตกค้างจะเป็นอย่างไร ทุกคนจึงทำได้แต่รอรอ ระหว่างรอฟังข่าวสารจากสายการบินก็มีคนมาแจกผ้าโพกหัวสีเหลือง ซึ่งทำให้เชียนรู้สึกว่าการประท้วง

ไดแอน นักโฆษณาชาวอิตาลีวัย 25 ปี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองไทยตามลำพังได้ 1 สัปดาห์แล้ว กำลังเดินทางอยู่ด้วยเที่ยวบินใหญ่ 2 โบยู่ภายในสนามบินสุวรรณภูมิอย่างไม่เข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไดแอนเล่าว่า ก่อนที่จะมาเที่ยวเมืองไทยได้ให้ข้อมูลและศึกษามาก่อนแล้ว จึงทำให้ทราบข่าวในเมืองไทยมีการประท้วงทางการเมืองโดยกลุ่มพันธมิตรอยู่ก่อนแล้ว เพียงแต่คิดว่าน่าจะจบลงไปแล้ว ดังนั้น จึงตั้งใจว่าจะกลับไปทำงาน กระทั่งมาเจอเหตุการณ์เช่นนี้เข้าก็เลยต้องหยุดงานไปโดยปริยาย

“คิดว่าระยะเวลาที่ค้างอยู่ในสนามบินคงไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก เพราะมีพันธมิตรดูแลอยู่ ทุกคนสุขภาพเรียบร้อย หวังว่าการประท้วงจะจบลงโดยเร็ว ขณะเดียวกันก็ชื่นชมการประท้วงในเมืองไทยไม่มีความรุนแรงเท่าไร”

สำหรับสองผู้สื่อข่าวจากอิตาลีอีกคู่หนึ่ง แม้จะได้รับผลกระทบจากการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ ทว่าทั้งคู่กลับเห็นด้วยกับการกระทำครั้งนี้ พร้อมกับชื่นชมพันธมิตรว่าเก่งที่สามารถปิดสนามบิน เพื่อให้ผู้คนสนใจปัญหาที่กระตุ้นทำให้คนทั่วโลกหันมาสนใจปัญหาที่เกิดขึ้นในเมืองไทย ทั้งคู่รู้สึกมหัศจรรย์มากที่เห็นคนไทยเสียเลือดมาประท้วงมากมายขนาดนี้

“ในอิตาลีก็มีรัฐบาลที่คอร์รัปชัน แต่ประชาชนก็ไม่สนใจรวมพลังต่อสู้เหมือนคนไทย ถ้ามีการต่อสู้แบบนี้ก็จะเป็นข่าวซึ่งเป็นเรื่องที่ดี ส่วนตัวแล้วเคยเห็นภาพการประท้วงทางทีวี เหมือนกับจะรุนแรง พอมาเห็นเหตุการณ์จริง ทุกคนสงบและสุภาพ แม้จะมีคนถืออาวุธบ้างก็ตาม ซึ่งก็เข้าใจว่าเป็นเรื่องธรรมดา”

หนุ่มนักธุรกิจจากสวีเดนแลนด์ที่ตกค้างอยู่ในสนามบินสุวรรณภูมิมีความรู้สึกตรงกันข้าม เขาหงุดหงิดและหัวเสียที่การยกเลิกให้บริการเที่ยวบินของสายการบินทำให้เขาต้องเสียเที่ยวทางธุรกิจไปกว่า 4 หมื่นยูโร

ชายหนุ่มมีกำหนดต้องเดินทางตั้งแต่วันที่ 01.00 น. วันที่ 26 พฤศจิกายน จึงมาเช็คอินตั้งแต่ตอนสามทุ่ม วันที่ 25 พฤศจิกายน ซึ่งเป็นเวลาที่พันธมิตรปิดสนามบินได้เบ็ดเสร็จแล้ว เขามีความจำเป็นต้องเดินทางถึงสวีเดน ก่อนวันที่ 27 พฤศจิกายน เพื่อประชุมการค้าให้ทันวันคริสต์มาส แต่ต้องมาติดค้างอยู่ที่สนามบินจนไปประชุมไม่ได้ทันคู่แข่ง เขาก่ออาการเครียดว่า

ความเสียหายครั้งนี้ใครจะเป็นคนรับผิดชอบ พันธมิตรไม่เห็นใจคนเดินทางเลย ไม่เห็นใจชาวต่างชาติและแม้กระทั่งคนไทยที่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นทั้งสิ้น ควรไปยึดหรือไปปิดที่อื่น

“ผมเสียหายไป 4 หมื่นยูโร ไม่มีใครช่วยได้เลย ผมจะทำอย่างไรต่อไป นั่งอยู่ในสนามบินมากกว่า 12 ชั่วโมงแล้ว ทั้งๆ ที่ไม่ได้ทำผิดอะไรอะไร อย่างไรก็ตามที่ทำให้ผมเสียหายนะรู้สึกเจ็บเหมือนผมโดน ถึงพันธมิตรจะเอาอาหารมาแจก แต่สายการบินก็ต้องรับผิดชอบ เพราะผมเป็นลูกค้าของสายการบิน ซึ่งมีข้อตกลงว่าหากมีการตกค้างเกิน 4 ชั่วโมง จะต้องเลี้ยงอาหารและให้ที่พัก แต่ก็ไม่มีใครคิดถึงสายการบินได้ ผมเหนื่อยและไม่ได้อาบน้ำ”

จิน แมคคาร์ทัน นักท่องเที่ยววัยเกษียณจากสกอตแลนด์ เล่าว่า เหตุการณ์ปิดสนามบินทำให้เธอเสียความรู้สึกมากๆ ไม่มีใครบอกว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น และเชื่อว่าผู้โดยสารทุกคนโกรธมากกับเรื่องนี้

นักท่องเที่ยวยุโรปส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เช็กอิน และแผนกอื่นๆ ของสนามบินพากันวิ่งหนีหายไปหมดทันทีที่กลุ่มผู้ชุมนุมบุกเข้ายึดประตูทางเข้าสนามบิน นอกจากมีร้านอาหาร และร้านค้าต่างๆ ในสนามบินพากันปิดบริการ ทำให้บางคนไม่ได้ดื่มหรือกินอะไรมาตั้งแต่เมื่อคืนวันอังคาร

นักท่องเที่ยวยุโรปหลายคนยังรู้สึกหวาดกลัวที่

ทราบว่ามีผู้ชุมนุมอยู่ที่สนามบิน และมีตำรวจปราบจลาจลเต็มไปหมด บางคนแสดงความไม่พอใจที่ตำรวจนิ่งเฉย ปล่อยให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ โดยบอกว่านี่เป็นหน้าที่ของรัฐบาล และตำรวจที่จะต้องสร้างความมั่นใจว่า จะไม่เกิดเหตุการณ์ไม่สงบในประเทศ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าต่างชาติวิตกกังวล

สำนักข่าวเอพีรายงานว่า นักท่องเที่ยวพากันนั่งงงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมสัมภาษณ์แอนนา พลาคิน ที่กำลังหาทางกลับสวีเดนซึ่งกล่าวว่า “ฉันไม่รู้ว่าจะอะไรขึ้นกับเที่ยวบินของเรา พวกเขาไม่ยอมพูดกับเรา ซึ่งทำให้ฉันโกรธแล้วที่เศร้ามากเพราะว่าฉันมีลูกเล็กๆ อยู่สองคนแล้วพวกเขาที่ป่วยแล้วอยากกลับบ้าน”

เคย์ สปีดเลอร์ ชายวัย 58 ปีจากรัฐอริโซนาในสหรัฐ กล่าวว่า อยากให้พวกมือกลับบ้านไปเสียเพราะพวกเขาจะได้กลับบ้านบ้าง ขณะที่เชอริล เทอร์เนอร์ สตรีชาววัย 63 ปีบอกว่า อยากกลับบ้านไปเตรียมอาหารต้อนรับวันหยุดเทศกาลขอบคุณพระเจ้าให้ครอบครัว และจะได้ขอให้เพื่อนบ้านช่วยเอาถังแก๊วแข็งออกมาวางไว้ให้สว่างหน้าแล้ว และตอนนี้องวงของเธอก็นอนอยู่ที่อ่างล้างจานที่บ้าน

คู่สามีภรรยาชาวออสเตรเลียที่มานิมนต์ที่ภูเก็ตอยู่ 2 สัปดาห์แล้วต้องมาติดอยู่ที่สนามบินตั้งแต่คืนวันอังคารกล่าวว่า สิ่งที่ยากทำก็คือจับเที่ยวบินแรกบินกลับบ้านแล้วจะไม่กลับมากอีกเลย โดยโรเบิร์ต กรีฟ เจ้าบ่าวมาดๆ วัย 32 ปีกล่าวขณะเอนตัวพิงเคาน์เตอร์เช็กอินที่ว่างเปล่าของสายการบินไทยว่าไม่เห็นเจ้าหน้าที่แม้แต่คนเดียวมาตั้งแต่เมื่อคืนวันอังคาร

ในส่วนของการประท้วงการต่างประเทศออสเตรเลียได้ออกประกาศทางเว็บไซต์เตือนประชาชนที่จะเดินทางมายังประเทศไทยให้ระมัดระวังตัวเอง เนื่องจากกลุ่มผู้ชุมนุมต่อต้านรัฐบาลเข้ายึดสนามบินสุวรรณภูมิ และปะทะกับกลุ่มผู้สนับสนุนรัฐบาลเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายนที่ผ่านมา และมีเหตุรุนแรงที่ทำให้มีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บ

● ทอท ฟ้องศาลแพ่งไต่สวนฉุกเฉิน

เมื่อเวลา 17.00 น. นายพิสน พิทยรักษ์ พนักงานอัยการ ได้รับมอบหมายจากบริษัทท่าอากาศยานไทย (ทอท.) เป็นโจทก์ยื่นฟ้อง พล.ต.จำลอง ศรีเมือง กับพวก แกนนำพันธมิตร และแนวร่วมพันธมิตร รวม 13 คน เรื่องละเมิด ขับไล่ให้ออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ

ทั้งนี้ การยื่นฟ้องดังกล่าว ทอท. ยังยื่นคำร้องให้ศาลแพ่งดำเนินการไต่สวนฉุกเฉิน เพื่อให้มีคำสั่งคุ้มครองชั่วคราว และศาลแพ่งได้มีคำสั่งให้ไต่สวนฉุกเฉินในวันที่ 26 พฤศจิกายน

ภาพที่ 4 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ที่มา : หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ฉบับประจำวันที 28 พฤศจิกายน 2551 หน้า 4

ภาพที่ 5 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ที่มา : หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับประจำวันที 28 พฤศจิกายน 2551 หน้า 1 และ 15

ภาพที่ 6 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

เปิดสนามบินทั่วประเทศ รองรับสายการบิน

ไฟเขียวสายการบินใช้ทุกสนามบินได้ทั่วประเทศ คาด 4-5 วัน ระบายผู้โดยสารตกค้างกว่า 6,000 คนได้หมด การบินไทยจัดเที่ยวบินนำชาวไทยมุสลิมไปร่วมพิธีฮัจญ์แล้ว

อ่านต่อหน้า 12

● บินไทยจัดเที่ยวบินพิเศษไปฮัจญ์

ส่วนความคืบหน้าในการนำชาวไทยมุสลิมที่ตกค้างอยู่ที่สนามบินหาดใหญ่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบียนั้น นาวาอากาศโทณัฏฐ์ โหมะควิน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานหาดใหญ่ จ.สงขลา กล่าวว่า บริษัท การบินไทย ประสานจัดเที่ยวบินพิเศษที่ 8534 เพื่อรองรับผู้โดยสาร 244 คนที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย ณ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยเที่ยวบินดังกล่าวเป็นการให้บริการตามกำหนดเดิมสำหรับผู้เดินทางเที่ยวบินสุดท้ายในวันที่ 28 พฤศจิกายน ส่วนผู้โดยสารที่ตกค้างจากเที่ยวบินวันที่ 26 พฤศจิกายน จำนวน 233 คน ยังต้องรอการยืนยันการเดินทางอีกครั้ง

● ปฏิเสธข่าวรับไทยมุสลิมไปแสวงบุญ

ส่วนผู้แสวงบุญที่ตกค้างอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมินั้น นายไพฑูย์ วันแฉาะ ตัวแทนหอจ.อับนอูฟฟาน ซึ่งเป็นตัวแทนบริษัททัวร์ที่จะนำคณะชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญยังประเทศซาอุดีอาระเบีย ได้แจ้งให้คณะผู้แสวงบุญจำนวน 460 คน เตรียมตัวออกเดินทางไปยังสนามบินอู่ตะเภา เพื่อขึ้นเครื่องบินอิหร่านแอร์ไลน์แบบเช่าเหมาลำ และออกเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ โดยการเดินทางจะใช้เวลา 8 ชั่วโมงไปยังกรุงเตหะรานเพื่อเติมน้ำมันเครื่องบิน จากนั้นจะเดินทางต่อไปยังกรุงริยาด ประเทศซาอุดีอาระเบีย ภายในวันที่ 1 ธันวาคม เนื่องจากจะต้องเดินทางด้วยรถยนต์เป็นระยะทาง 75 กิโลเมตรเป็นเวลา 1 ชั่วโมง เพื่อเข้าไปยังกรุงมาดีนะห์ และจะใช้ชีวิตเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์รวมถึงแวะเยี่ยมเยือนกรุงมาดีนะห์เป็นเวลา 35 วัน ส่วนการเดินทางกลับประเทศไทยจะนั่งเครื่องบินจากสนามบินกรุงมาดีนะห์มายังสนามบินหาดใหญ่

อย่างไรก็ตาม ในเวลา 16.00 น. นางสุนันทา วุฒิสกุล และนายจตุรงค์ เกิดรัตน์ ตัวแทนจากสายการบินอิหร่านแอร์ไลน์ แถลงว่ามีข่าวลือกันว่าคณะผู้แสวงบุญไปสนามบินอู่ตะเภา เพื่อขึ้นเครื่องบินไปประเทศซาอุดีอาระเบีย ซึ่งไม่เป็นความจริง เพราะสายการบินอิหร่านแอร์ไลน์ยังไม่มั่นใจในความปลอดภัย ระหว่างนี้ตัวแทนสายการบินได้นำนักบินจากสายการบินอิหร่านแอร์ไลน์ไปตรวจสอบที่สนามบินอู่ตะเภาว่ามีความพร้อมสามารถให้เครื่องบินพาณิชย์ลงจอดได้ ทั้งนี้ ทุกฝ่ายทราบถึงเวลาที่มีจำกัด จึงขอให้ทางการไทยประสานไปยังรัฐบาลอิหร่านอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทางรัฐบาลอิหร่านให้ความมั่นใจแก่สายการบินให้มารับผู้แสวงบุญที่ประเทศไทย จนถึงขณะนี้จึงไม่สามารถยืนยันได้ว่าจะไปประกอบพิธีฮัจญ์ ที่ประเทศซาอุดีอาระเบียได้หรือไม่ แต่ขอให้อยู่รวมกันเป็นกลุ่มไว้เพื่อสะดวกในการเคลื่อนย้าย

● ทอท.พร้อมประสานการบินไทยช่วย

ด้านนายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. กล่าวว่า ได้พยายามช่วยเหลือให้ผู้โดยสารที่จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ได้เดินทางไปเมืองเมกกะให้เร็วที่สุด อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสายการบินต่างประเทศได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์การชุมนุมของกลุ่มพันธมิตรที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยที่จะนำเครื่องบินมาลงที่ประเทศไทย ซึ่งหากสายการบินต่างประเทศไม่มาลงที่สนามบินอู่ตะเภาที่ได้มีการเตรียมไว้ให้ ก็จะประสานขอความร่วมมือจากการบินไทยเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

ที่มา : หนังสือพิมพ์คมชัดลึก ฉบับประจำวันวันที่ 29 พฤศจิกายน 2551 หน้า 1 และ 12

ภาพที่ 7 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ที่มา : หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับประจำวันที 30 พฤศจิกายน 2551 หน้า 1

ภาพที่ 8 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

ทอท.ทึบซ้ำ ห้ามเปิดบิน อีก 1 สัปดาห์

ASTVผู้จัดการรายวัน/รอยเตอร์ - ไครกันแห่งทำลายชาติ ผอ.สุวรรณภูมิบอกสำนักข่าวรอยเตอร์ต้องใช้เวลากว่า 1 สัปดาห์เพื่อเรียกคืนเครื่องบินก่อนออกประกาศงดบินขึ้นลงจนถึง 6 โมงเย็น วันที่ 3 ธ.ค. การบินไทยเปิดศูนย์เช็กอินที่ไบเทคการบินไทย-บางกอกแอร์เวย์สเตรียมเปิดเที่ยวบินที่อุตะมาฯ ส่งย้ายเครื่องเอ็กซเรย์ 4 เครื่องไปอุตะมาเตรียมตั้งคณะกรรมการสอบสวนการทำงานระบบ รปภ.หลัง 2 สนามบินถูกยึด นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และรักษาการกรรมการผู้อำนวยการบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เปิดเผยสำนักข่าวรอยเตอร์เมื่อวานนี้ (1) ถึงการเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้นใหม่ว่าภายหลังจากการปิดล้อมของกลุ่มผู้ประท้วงยุติลงแล้ว จะต้องใช้เวลาอีกอย่างน้อยที่สุด 1 สัปดาห์ เนื่องจากต้องตรวจสอบด้านความปลอดภัย และตรวจสอบระบบไอที

"ปกติแล้วการตรวจสอบระบบไอทีจะต้องใช้เวลา 1 อาทิตย์ เราจะต้องตรวจสอบ, ตรวจสอบซ้ำอีก, ตรวจสอบ

● อ่านต่อหน้า 4

non.

สอบ. ตรวจสอบซ้ำอีก" นายเสรีรัตน์บอกกับรอยเตอร์ พร้อมกล่าวต่อไปด้วยว่า อาจจะต้องเสียเวลานานกว่านี้อีก ถ้าหากระบบคอมพิวเตอร์อันใหญ่โตมหึมามากของทางสนามบินเกิดจำเป็นต้องมีการซ่อมแซมใดๆ ขึ้นมา

"ผมคิดว่าระบบบางระบบคงจะได้รับความเสียหาย" นายเสรีรัตน์กล่าวโดยไม่ได้ให้รายละเอียดอะไรเพิ่มเติมมากกว่านี้

เขาพูดต่อไปว่า หลังจากที่เขา ทอท. ตรวจสอบจนพอใจเห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างสามารถทำงานได้อย่างที่ควรจะเป็นแล้ว ก็จะเชิญกรรมการขนส่งทางอากาศ และตัวแทนของสายการบิน มาทำการตรวจสอบของพวกเขาเอง ซึ่งก็ไม่ทราบว่าการตรวจสอบของฝ่ายที่สามเหล่านี้จะกินเวลาอีกนานแค่ไหน

รอยเตอร์บอกว่า นายเสรีรัตน์ไม่ได้พูดถึงเรื่องท่าอากาศยานดอนเมือง

วันเดียวกันนายเสรีรัตน์ได้ออกประกาศแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทางอากาศ (Notice to Airmen : NOTAM) ทราบว่าจะงดการให้บริการขึ้น-ลงของเครื่องบินต่อไปอีก 48 ชั่วโมง จนถึงเวลา 18.00 น. ของวันที่ 3 ธ.ค. 2551 โดยอ้างว่ากลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยยังคงปักหลักชุมนุมกันอยู่ที่หน้าอาคารผู้โดยสาร นายเสรีรัตน์อ้างว่า แม้ผู้ชุมนุมจะย้ายออกจากอาคารผู้โดยสาร แต่การชุมนุมยังอยู่ในพื้นที่สนามบินซึ่งยังถูกประเมินถึงความปลอดภัย จึงต้องปิดทำการต่อไป และหากผู้ชุมนุมย้ายออกจากพื้นที่สนามบินแล้วก็ยังไม่สามารถทำการบินได้ทันที เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจเช็คความพร้อม และความปลอดภัยตามหลักสากลก่อนเปิดทำการ ซึ่งจะขึ้นไปตามขั้นตอนของกรรมการขนส่งทางอากาศ และตัวแทนสายการบินต่างๆ ที่ยืนยันต่อต้านสิ่งกีด และการให้บริการได้

เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว นายสุริยะใส กตะศิลา ผู้ประสานงานพันธมิตรฯ ยืนยันว่าพันธมิตรฯ ชุมนุมอยู่เฉพาะตัวอาคารเท่านั้น ไม่ได้ลงไปในพื้นที่ และเมื่อวันที่ 30 พ.ย. พันธมิตรฯ ได้ส่งหนังสือชี้แจงไปยังนายเสรีรัตน์แล้วว่า ไม่ได้ชุมนุมในพื้นที่ที่มีความเกี่ยวข้องใดๆ ทั้งสิ้นที่มีความเกี่ยวข้องกับการขึ้นลงของเครื่องบิน ทั้งในส่วนของสนามบิน หลุมจอด หอบังคับการบิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขึ้นหรือลงเครื่องบินของสนามบินทั้ง 2 แห่ง จึงขอให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ของท่านในการดูแลการขึ้นลงเครื่องบิน และดูแลรักษาความปลอดภัยของเครื่องบิน ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของนายเสรีรัตน์โดยตรง

ทอท.กำหนดขั้นตอนนำเครื่องบินออก

ส่วนกรณีสายการบินต่างๆ ที่มีเครื่องบินเปล่าจอดอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรวม 88 ลำเพื่อนำออกไปให้บริการผู้โดยสารที่ยังตกค้างอยู่ตามสนามบินต่างๆ นั้น นายเสรีรัตน์กล่าวว่า สายการบินต่างๆ ได้ทยอยนำเครื่องบินเปล่าบินออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งแต่เวลา 19.23 น. ของวันที่ 30 พ.ย. โดยเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติสำหรับงาน ทอท.ได้กำหนด 4 ขั้นตอนในการนำเครื่องบินเปล่าออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 1. สายการบินดังกล่าวจะต้องนำนักบินและลูกเรือมาพร้อมประชุมกับทอท. ที่ชั้น 1 อาคารบำรุงรักษาท่าอากาศยาน (อาคาร 1) ทสภ. (Airport Maintenance Facilities) 2. ทอท. ประสานกับหอบังคับการบินเพื่อตรวจสอบความพร้อมในการนำเครื่องบินขึ้น 3. ทอท. จัดรถนำคณะลูกเรือไปส่งเข้าลานจอดอากาศยาน ที่ Control Post 4 และ 4. ทอท. จัดรถ Follow me ของ ทอท. นำคณะลูกเรือไปที่หลุมจอดที่เครื่องบินจอดอยู่

ไทยแอร์เอเชียยกเลิกเที่ยวบิน

สายการบินไทยแอร์เอเชียยังคงประกาศยกเลิกเที่ยวบินที่จะขึ้น-ลงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศทุกเที่ยวบิน รวม 106 เที่ยวบิน ■

ที่มา : หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน ฉบับประจำวันที 2 ธันวาคม 2551 หน้า 1 และ 14

ภาพที่ 9 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

AoT opens hub at Bitec for check-ins

POST REPORTERS

Airports of Thailand (AoT) opened a 24-hour check-in centre at the Bitec convention centre yesterday to serve foreign passengers stranded by the closure of Suvarnabhumi airport.

Thai Airways International announced it will today move its temporary check-in counter to Bitec and close its desk at the Centara Grand hotel in the Central-World shopping complex.

Passengers must check with their airlines first. Those advised to check in at Bitec, on Bang Na-Trad road near the Sukhumvit road intersection, must arrive there seven hours before their flight departure time.

The temporary check-in centre, dubbed the city terminal, will give priority to foreign passengers who want to return home, the national flag carrier said.

"AoT has already sent security guards, ground staff and necessary facilities, including X-ray scanners for luggage, to Bitec," said Suvarnabhumi director Serirat Prasutanond. Suvarnabhumi and Don Mueang airports have been closed since last week, when the People's Alliance for Democracy (PAD) took them over to put pressure on the Somchai Wongsawat government to resign.

Airlines have been offered the use of U-tapao naval air base in Rayong and Phuket international airport, as well as Samui airport for short flights to Singapore and Hong Kong.

Air force chief ACM Itthiporn Supawong said the air force was ready to open its airports countrywide to help stranded passengers.

But trips to some provincial airports have met with tragedy. Three foreign tourists have died in road accidents on their way to Phuket international airport.

David Yick, 49, from Hong Kong and Robert Bowman, 60, died when their van overturned in Surat Thani's Tha Chana district in the early hours of yesterday, and Monlo Evadanchester, 34, of Sweden, died in a taxi in Chumphon's Lang Suan district.

ที่มา : หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ฉบับประจำวันที่ 2 ธันวาคม 2551 หน้า 2

ภาพที่ 10 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

AOT ซ้ำพิษมือบรายนได้สูญ 350 ล้าน

● กลุ่มส่งออกช่วยหนัก เสียหายยับ 2.5 หมื่นล้าน

AOT โอดมือปิดสุวรรณภูมิทำเงินหล่นไม่ต่ำกว่า 350 ล้านบาท ด้านผู้ประกอบการช่วยหนักส่งออกสินค้าไม่ได้เงินหายไปร่วม 25,000 ล้านบาท ยันพร้อมส่งเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสารตกค้างไปอยู่ตะเภาให้เร็วที่สุด

นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ AOT เปิดเผยว่า ตั้งแต่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องปิดให้บริการท่าอากาศยานเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายนที่ผ่านมา ทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูญเสียดอกได้ไปกว่า 350 ล้านบาท ไม่รวมความเสียหายของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ไม่สามารถส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศได้อีกประมาณกว่า 25,000 ล้านบาท และความเสียหายของสายการบินต่างๆ อีกจำนวนหนึ่ง

อย่างไรก็ตามแม้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องประสบปัญหาการสูญเสียดังกล่าว ทางท่าอากาศยานก็พยายามช่วยเหลือผู้โดยสารต่างประเทศที่ตกค้างอยู่ในประเทศให้สามารถบินกลับบ้านโดยใช้สนามบินอุตะตะเภาได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

โดยได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่ศูนย์เช็คอินไต้หวัน บางนา ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคมที่ผ่านมา มีผู้โดยสารระหว่างประเทศมาใช้บริการร่วม 1,300 คน คิดเป็น 17 เที่ยวบิน สำหรับวันนี้ (2 ธ.ค.) ได้รับรายงานว่าจะมีเที่ยวบิน 27 เที่ยวบิน โดยมีสายการบินที่ไปให้บริการที่ศูนย์หลายสายการบิน เช่น การบินไทย แอร์เอเชีย นกแอร์ ไซน่า เซาท์ไอร์แลนด์ เคอรี่แอร์ อีวาแอร์.

ทั้งนี้ได้ย้ำให้ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่จะไปเช็คอินที่ศูนย์ไต้หวัน ทราบว่า ก่อนไปเช็คอินที่ศูนย์ไต้หวัน ขอให้ยืนยันการเดินทางกับสายการบินที่ใช้บริการก่อน และขอให้เช็คอินล่วงหน้าประมาณ 7 ชั่วโมง แต่ถ้าสงสัยหรืออยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมขอให้โทรติดต่อที่ 0-2749-3974, 0-2749-3982 ศูนย์ให้ข้อมูลการบินไทยไปเขต บางนา 0-2545-3133

นายเสรีรัตน์ กล่าวอีกว่า เพื่อให้ผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ไปใช้บริการที่สนามบินอุตะตะเภาได้รับความสะดวกขึ้น ยังได้สั่งการ



เสรีรัตน์ ประสุตานนท์

ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระไปให้บริการที่สนามบินอุตะตะเภาที่มีอุปกรณ์ค่อนข้างจำกัด โดยเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระประกอบด้วย เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะนำขึ้นเครื่อง Baggage X-Ray 2 เครื่อง เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะถือขึ้นเครื่องบิน Carry-on Baggage X-Ray 2 เครื่อง และเครื่องเอ็กซเรย์ตรวจวัตถุระเบิดแบบให้ผู้โดยสารเดินผ่าน Walk-Through 2 เครื่อง สามารถให้บริการได้แล้ว

สำหรับเครื่องบินเปล่าของสายการบินที่จอดอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจนถึงเวลา 17.11 น. วานนี้สายการบินได้นำเครื่องบินออกไปแล้วจำนวน 45 ลำ โดยในช่วงกลางคืนสายการบินไม่สามารถนำเครื่องบินบินออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เพิ่มเติม เนื่องจากมีกลุ่มผู้ชุมนุมไปปิดล้อมห้องบังคับการบิน อย่างไรก็ตามวันนี้อากาศไม่มีปัญหาอะไร จะมีสายการบินที่เหลือน้อยย่นเครื่องบินบินออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้

ขณะที่สายการบินไทยแอร์เอเชีย ประกาศเปิดเที่ยวบินพิเศษที่เดินทางออกจากสนามบิน 3 แห่ง ได้แก่ สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ สนามบินนานาชาติภูเก็ต และสนามบินนานาชาติอุตะตะเภา ไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆ กว่า 10 เส้นทางในภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ยังคงตกค้างอยู่ในประเทศไทยในการเดินทางกลับภูมิลำเนา สืบเนื่องจากการปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขณะนี้

โดยตารางการบินนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม เป็นต้นไป สำหรับเที่ยวบินที่เดินทางออกจากท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเภา เคาน์เตอร์เช็คอิน ของสายการบินจะเปิดให้บริการ 7 ชั่วโมงและปิดทำการ 4 ชั่วโมง ก่อนกำหนดการเดินทางของสายการบินฯ จึงขอแนะนำให้ผู้โดยสารทุกท่านเผื่อเวลาให้พอเพียงในการเดินทางมาถึงอาคารผู้โดยสาร ศูนย์แสดงสินค้าไบเทค บางนา เนื่องจากสายการบินฯ ไม่มีเคาน์เตอร์เช็คอิน ณ สนามบินนานาชาติอุตะตะเภา

สำหรับผู้โดยสารที่มีความประสงค์สำรองที่นั่งออนไลน์ ติดต่อที่ www.airasia.com หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร ณ สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ที่หมายเลข +66(0)53904800-3 หรือศูนย์จำหน่ายบัตรโดยสาร สาขาประตูท่าแพ หมายเลข +66(0)53234645 สำหรับผู้โดยสารในจังหวัดภูเก็ต และบริเวณใกล้เคียง กรุณาติดต่อเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารประจำสนามบินนานาชาติภูเก็ต ที่หมายเลข +66(0)76328601-2 ได้ทุกวันระหว่างเวลา 06.00 น. ถึง 10.00 น.

สำหรับผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบินและมีความประสงค์ที่จะขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการเดินทาง กรุณาติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ที่หมายเลข +66(0)25159999 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนั้นสายการบินขอแนะนำให้ผู้โดยสารตรวจสอบข้อมูลการเดินทางล่าสุดด้วยตนเองที่ www.airasia.com ก่อนออกเดินทางมายังสนามบิน ■

ที่มา : หนังสือพิมพ์ข่าวหุ้น ฉบับประจำวันที่ 3 ธันวาคม 2551 หน้า 13

ภาพที่ 11 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

WAY OUT FOR STRANDED TRAVELLERS

AIRPORT CRISIS REGIONAL AIRLINES LINE UP FLIGHTS

U-tapao, Phuket
and Chiang Mai
airports used as
alternatives

THE NATION

On its first day of service on Monday, the city terminal at Bitec checked in 1,300 passengers for 17 flights due to depart from U-tapao Airport.

Serirat Prasutanond, acting president of Airports of Thailand (AOT), said he was informed that 27 flights will be provided by carriers such as Thai Airways International, Thai AirAsia, Nok Air, China Southern, Druk Air and Eva Air.

AOT last night transferred more x-ray machines to U-tapao.

As of 5.11pm on Monday, airlines had retrieved 45 aircraft from Suvarnabhumi Airport. They could not work at night as protesters took control of the control tower, Serirat said.

The temporary closures of Suvarnabhumi and Don Mueang airports since November 25 have stranded many passengers.

THAI has continued to arrange special flights. Yesterday, it operated 34 special inbound and outbound flights for passengers with confirmed reservations.

Thai AirAsia said 22 special flights would leave from its three hubs outside Suvarnabhumi - U-tapao, Chiang Mai, and Phuket - to ferry stranded guests to various destinations across Asia starting yesterday.



GROUND CREW prepare a One-Two-Go Airlines jumbo for take-off from Suvarnabhumi Airport yesterday.

AirAsia has operated special flights on a daily basis between Kuala Lumpur and U-tapao since the naval base was opened to commercial flights last Thursday.

AirAsia guests in Chiang Mai may make online reservations at www.airasia.com or contact the airport sales counter at (053) 904 800-3 or sales office on Thaphae Road at (053) 234 645 for more information.

Guests in Phuket and surrounding areas may contact the airport sales counter at (076) 328 601-2 daily from 6am-8pm.

Affected guests are urged to contact Thai AirAsia's call centre at (02) 515 9999 24 hours a day for the next available flight arrangement at no additional charge. Guests will be accepted on the flight subject to availability of seats. AirAsia operates Airbus A320s that can seat 180 guests.

Guests are advised to visit airasia.com to get the latest flight information before proceeding to Bitec or airports for check-in.

Bangkok Airways will operate twice-daily flights between Hua Hin and Samui from today to Sunday to help relieve the passenger load at U-Tapao and connect

Thai AirAsia said 22 special flights would leave from its three hubs outside Suvarnabhumi - U-tapao, Chiang Mai, and Phuket - to ferry stranded guests to various destinations across Asia starting yesterday. AirAsia has operated special flights daily between Kuala Lumpur and U-tapao since last Thursday.

passengers to Singapore and Hong Kong via Samui Airport.

The flight schedule for Hua Hin-Samui is PG5113 at 2pm and PG5115 at 3pm and for Samui-Hua Hin is PG5114 at 1.30pm and PG5116 at 4.30pm.

The schedule is subject to change on a daily basis. Passengers can also check in at Bangkok Airways' head office at 99 Vibhavadi-Rangsit Road where complimentary transfers to Hua Hin Airport are available four hours prior to flight departure time.

Bangkok Airways also operates flights from Pattaya (U-tapao), Hua Hin and Samui to domestic and international destinations such as Chiang Mai, Phuket, Siem Reap, Hong Kong and Singapore.

More information is available by

calling 1771 or (02) 265 8777 or by logging in at www.bangkokair.com.

Jet Airways said it would start today operating two daily flights to India.

Buses will leave Bangkok at 2pm for the flight to Mumbai, departing at 8pm, and later at 5pm for the flight to Kolkata, departing at 12.01am.

All passengers must contact Jet Airways' town office in Cathay House on North Sathorn Road for confirmed rerouting and a check-in number by calling (02) 696 8980 or 696-8960. Passengers who do not contact the office and do not have a check-in number will not be accepted.

Jet Airways will operate the buses between its town office to U-tapao Airport in accordance with the scheduled date and time.

REDUCING THE BACKLOG

THAI has continued to operate special flights to facilitate inconvenienced passengers. Yesterday and today, THAI is operating 34 special inbound and outbound flights for passengers with confirmed reservations on the following routes:

OUTBOUND FLIGHTS

14 Outbound Flights from U-tapao Airport

| Flight | Route | Departure Time | Arrival Time (local time) |
|---------|------------------------|----------------|---------------------------|
| TG 1049 | U-tapao - Chiang Mai | 10.00 hrs | 11.10 hrs |
| TG 2099 | U-tapao - Phuket | 10.25 hrs | 11.45 hrs |
| TG 9209 | U-tapao - Frankfurt | 23.40 hrs | 05.30 hrs* |
| TG 9509 | U-tapao - Copenhagen | 00.50 hrs | 06.35 hrs |
| TG 6069 | U-tapao - Hong Kong | 16.00 hrs | 19.45 hrs |
| TG 6409 | U-tapao - Narita | 22.35 hrs | 06.15 hrs* |
| TG 6589 | U-tapao - Seoul | 23.45 hrs | 07.55 hrs* |
| TG 9959 | U-tapao - Sydney | 23.59 hrs | 13.10 hrs* |
| TG 3159 | U-tapao - Delhi | 19.50 hrs | 22.45 hrs |
| TG 4179 | U-tapao - Kuala Lumpur | 16.40 hrs | 19.50 hrs |
| TG 6769 | U-tapao - Narita | 11.00 hrs | 18.40 hrs |
| TG 7949 | U-tapao - Los Angeles | 19.30 hrs | 19.20 hrs |
| TG 8820 | U-tapao - Bodhgaya | 12.10 hrs | 14.00 hrs |
| TG 6209 | U-tapao - Osaka | 19.00 hrs | 02.10 hrs* |

THAI requests passengers with confirmed reservations, departing from U-tapao, to check-in at BITEC Exhibition and Convention Centre, Bang-Na, seven hours prior to their flight departure. THAI will provide transportation between BITEC and U-tapao Airport.

Outbound Flight from Chiang Mai International Airport

| Flight | Route | Departure Time | Arrival Time (local time) |
|---------|---------------------|----------------|---------------------------|
| TG 1299 | Chiang Mai - Phuket | 12.30 hrs | 14.25 hrs |

2 Outbound Flights from Phuket International Airport

| Flight | Route | Departure Time | Arrival Time (local time) |
|---------|--------------------|----------------|---------------------------|
| TG 9229 | Phuket - Frankfurt | 13.20 hrs | 19.10 hrs |
| TG 6429 | Phuket - Narita | 23.50 hrs | 07.30 hrs* |

INBOUND FLIGHTS

18 Inbound Flights to U-tapao Airport

| Flight | Route | Departure Time (local time) | Arrival Time |
|---------|------------------------|-----------------------------|--------------|
| TG 2109 | Phuket - U-tapao | 12.35 hrs | 14.00 hrs |
| TG 2169 | Phuket - U-tapao | 15.40 hrs | 17.00 hrs |
| TG 9219 | Frankfurt - U-tapao | 14.10 hrs | 06.20 hrs* |
| TG 4189 | Kuala Lumpur - U-tapao | 21.00 hrs | 22.05 hrs |
| TG 6779 | Narita - U-tapao | 19.40 hrs | 00.40 hrs* |
| TG 6419 | Narita - U-tapao | 10.45 hrs | 15.45 hrs |
| TG 6731 | Osaka - U-tapao | 00.30 hrs | 05.00 hrs |
| TG 6078 | Hong Kong - U-tapao | 20.45 hrs | 22.30 hrs |
| TG 9519 | Copenhagen - U-tapao | 14.30 hrs | 06.50 hrs* |
| TG 6599 | Seoul - U-tapao | 10.55 hrs | 13.55 hrs |
| TG 9969 | Sydney - U-tapao | 16.40 hrs | 22.00 hrs |
| TG 3169 | Delhi - U-tapao | 00.05 hrs | 05.35 hrs |
| TG 7959 | Los Angeles - U-tapao | 21.30 hrs | 06.30 hrs** |
| TG 8821 | Bodhgaya - U-tapao | 14.45 hrs | 19.35 hrs |
| TG 1179 | Chiang Mai - U-tapao | 19.15 hrs | 20.25 hrs |
| TG 4109 | Singapore - U-tapao | 18.25 hrs | 20.25 hrs |

Inbound Flight to Phuket International Airport

| Flight | Route | Departure Time | Arrival Time (local time) |
|---------|--------------------|----------------|---------------------------|
| TG 9239 | Frankfurt - Phuket | 20.55 hrs | 13.05 hrs |

For further information on THAI's flights and reservations, passengers may contact (02) 356 1111. For other information, passengers may contact tel. (02) 545 4000 or visit www.thaiairways.com

* = 3 Dec
** = 4 Dec

ที่มา : หนังสือพิมพ์เดอะ เนชั่น ฉบับประจำวันที 3 ธันวาคม 2551 หน้า 13

ภาพที่ 12 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

'บินไทย' ประเดิมสุวรรณภูมิ ทอท.คาดเปิดใช้เต็ม5ธันวาคม

สายการบินจอร์แดนขนคนจากต่างชาติลงเที่ยวแวก

เครื่องบินที่ถึงจากภูเก็ตประเดิมใช้สุวรรณภูมิ หลังกรมการขนส่งทางอากาศ การันตีสภาพทางวิ่งทางขับใช้งานได้แต่ผู้โดยสารยังต้องเช็คอื่นที่ไม่เพื่อก่อนการตรวจสอบระบบอุปกรณ์ภายในอาคารผู้โดยสาร บินไทยจัด 41 เที่ยวบินพิเศษระบายผู้โดยสารตกค้าง 3 สนามบิน ทอท.คาดเปิดเต็มรูปแบบได้ 5 ธ.ค.นี้ นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ รองปลัดกระทรวงคมนาคม และรักษาการอธิบดีกรมการขนส่งทางอากาศ (ขอ.) เปิดเผยหลังเข้าตรวจสอบสภาพท่าอากาศยานสุวรรณภูมิวันนี้ (3 ธ.ค.) ในส่วนของทางวิ่ง ทางขับ และลานจอดอากาศยาน ว่า ไม่ได้รับความเสียหายใดๆ จากกรุนทุมน และสามารถใช้งานได้ตามปกติ ส่วนอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินรวมทั้งระบบไอทีต่างๆ นั้น บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือทอท. อยู่ระหว่างการตรวจสอบว่าได้รับความเสียหายมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการเร่งทำความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร

หลังจากนั้น ทอท.จะทดสอบการทำงานของระบบอุปกรณ์ไอทีทั้งหมด รวมทั้งระบบสายพานลำเลียง เพื่อให้มั่นใจว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความปลอดภัยตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือไอซีโอ และหลังจากนั้น จะเชิญผู้แทนไอซีโอผู้แทนจากสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือไออาต้า รวมทั้งทูตของประเทศต่างๆ ให้ตรวจสอบการทำงานของระบบอุปกรณ์ทั้งหมด เพื่อสร้างความมั่นใจให้ต่างชาติ ก่อนเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเต็มรูปแบบตามปกติ

นายวุฒิพันธ์ วิชัยรัตน์ ประธานกรรมการทอท. กล่าวหลังทำพิธีมอบพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คืนจากกลุ่มผู้ชุมนุมวานนี้ (3 ธ.ค.) ว่า ทอท. ตั้งเป้าหมายว่าจะเปิดให้บริการได้เต็มรูปแบบอีกครั้ง ตั้งแต่วันที่ 5 ธ.ค.นี้ โดยผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเที่ยวบินแรกของวันที่ 5 ธ.ค.จะเป็นเที่ยวบินของการบินไทย เส้นทางสุวรรณภูมิ-โรม หลังจากนั้น ทอท.จะศึกษาแนว

ทาง และจัดทำรายละเอียดแผนในการป้องกันเหตุการณ์ชุมนุมปิดล้อมท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยในการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ โดยต้องศึกษาเปรียบเทียบ และข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผน



เสรีรัตน์ ประสุตตานนท์

นายเสรีรัตน์ ประสุตตานนท์ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. กล่าวว่า ทอท.ได้เปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งแต่วันที่ (3 ธ.ค.) แต่เป็นการให้บริการไม่เต็มรูปแบบ ทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออก โดยผู้โดยสารขาออกยังต้องเช็คอินที่ศูนย์ไปเทค ก่อนเดินทางมาขึ้นเครื่องบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนผู้โดยสารขาเข้า กำหนดให้ใช้ศูนย์ลูกเรือของการบินไทยทำพิธีการตรวจคนเข้าเมือง และพิธีการทางศุลกากร

สำหรับขั้นตอนการเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างเต็มรูปแบบ ต้องดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบด้านความปลอดภัย และความมั่นคงตามมาตรฐานไอซีโอ อาทิเช่น การตรวจหาสิ่งแปลกปลอมต่างๆ รวมทั้งวัตถุระเบิด เชื่อว่าจะไม่มีแต่ต้องดำเนินการตามระเบียบ รวมทั้งตรวจสอบการทำงานของระบบต่างๆ อาทิเช่น ระบบสายพานลำเลียง เครื่องตรวจวัตถุระเบิดซีทีเอ็กซ์ เครื่องเตอร์เช็คอิน และระบบไอที เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีปัญหาการเชื่อมต่องาน

"ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่เขตหวงห้ามและพื้นที่เขตสาธารณะกว่า 5 แสนตารางเมตร จึงต้องใช้เวลาตรวจสอบ ต้องได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางอากาศ ก่อนเปิดให้บริการเต็มรูปแบบ

ขณะนี้ ยังไม่สามารถระบุได้ว่าจะใช้เวลาเท่าใด จึงต้องเปิดให้บริการในลักษณะนี้ไปก่อนซึ่งน่าจะเปิดใช้เต็มรูปแบบทั้งหมดได้ภายในวันที่ 5 ธ.ค.นี้" นายเสรีรัตน์กล่าว

สำหรับเครื่องบินขนส่งผู้โดยสารลำแรกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลังกลุ่มผู้ชุมนุมสลายตัว คือ เที่ยวบินที่ ที 2109 นำผู้โดยสาร 305 คนเดินทางมาจากภูเก็ต ถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเวลา 14.15 น. วานนี้ (3 ธ.ค.) จากนั้นเป็นเครื่องบินของสายการบินรอยัลจอร์แดน เที่ยวบินอาร์เจ 180 นำผู้โดยสาร 60 คนเดินทางจากจอร์แดน ถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เวลา 15.25 น.

พลอากาศเอกณรงค์ศักดิ์ สังขพงศ์ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ การบินไทย กล่าวว่า วานนี้ (3 ธ.ค.) การบินไทยได้จัดเที่ยวบินพิเศษรวม 41 เที่ยวบิน โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเที่ยวบินขาออก 6 เที่ยวบินและขาเข้า 5 เที่ยวบิน เที่ยวบินขาออกเที่ยวแรก คือ สุวรรณภูมิ-ซิดนีย์ ออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเวลา 17.25 น. หลังจากนั้น เป็นเที่ยวบินเดลลี นาริตะ แฟรงก์เฟิร์ต โซลและโคเปนเฮเกน ส่วนท่าอากาศยานอู่ตะเภา มีเที่ยวบินขาออก 12 เที่ยวบิน และขาเข้า 15 เที่ยวบิน ขณะที่ท่าอากาศยานภูเก็ต มีเที่ยวบินขาออก 2 เที่ยวบิน และขาเข้า 1 เที่ยวบิน

เปิดใช้สนามบินดอนเมืองตามปกติวันนี้

ว่าที่ ร.ท.อนิรุทธิ์ กณอมกุลบุตร ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง จะเปิดให้บริการตามปกติ ตั้งแต่วันที่ 06.00 น.วันนี้ (4 ธ.ค.) โดยเที่ยวบินขาออกเที่ยวแรก คือ เที่ยวบินที่ ที 1040 เส้นทางดอนเมือง-ขอนแก่น จะออกเดินทางเวลา 06.15 น.

ทั้งนี้ ทอท.ได้ร่วมหน่วยงานต่างๆ ตรวจสอบสภาพท่าอากาศยาน ได้รับยืนยันว่า มีความพร้อมให้บริการตามมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ ส่วนสายการบินนกแอร์ สายการบินวันทูโก และการบินไทย ได้ยืนยันถึงความพร้อมในการให้บริการเช่นกันทางด้านพลอากาศเอกณรงค์ศักดิ์ กล่าวว่า ในวันนี้ การบินไทยจะทำการบินที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นเส้นทางบินในประเทศ รวม 20 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินขาออก 10 เที่ยวบิน และเที่ยวบินขาเข้า 10 เที่ยวบิน

ภาพที่ 13 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ที่มา : หนังสือพิมพ์เดอะเนชั่น ฉบับประจำวันที 4 ธันวาคม 2551 หน้า 4

ภาพที่ 14 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



ที่มา : หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ฉบับประจำวันที 8-10 ธันวาคม 2551 หน้า 1

ภาพที่ 15 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์



▲ **กัญภาพจน์** นางสาวไทยและรองนางสาวไทยปี 2551 ร่วมส่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตกค้างอยู่ในเมืองไทยที่สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อช่วยกัญภาพจน์ประเทศไทย ภายหลังไทยต้องเสียชีวิตจากเหตุการณ์ม็อบยึดสนามบิน



■ **ตรวจความเรียบร้อย** ■ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจความเรียบร้อยภายในสนามบินสุวรรณภูมิเป็นครั้งสุดท้าย ก่อนเปิดให้บริการเต็มรูปแบบ เมื่อวันที่ 4 ธ.ค.

ที่มา : หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับประจำวันที่ 6 ธันวาคม 2551 หน้า 1

ภาพที่ 16 ตัวอย่างข่าวทางสื่อหนังสือพิมพ์

'ICAO' สอนมวยไทยทำแผนฉุกเฉิน

● เลื่อนแผนฉุกเฉินเชยิด 60 ปี ● ดอนเมืองเร่งพิจารณาฉุกเฉิน

นายสุรชัย ธารสิทธิ์พงษ์ ปลัดกระทรวงคมนาคม เปิดเผยว่า ในวันที่ 4 ธันวาคม ที่ผ่านมา Mr. Mokhtar A. Awan ผู้อำนวยการสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO เข้าพบพร้อมลอบถามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาการปิดสนามบิน พร้อมได้เสนอแนะให้ประเทศไทยควรจะมีการเตรียมแผนสำรองฉุกเฉินในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ รวมถึงความพร้อมของสนามบินในการรองรับ นอกจากนี้ ICAO ยังได้แจ้งให้ทราบว่าจากภาวะวิกฤติทางการเมืองและการชุมนุมเปิดสนามบินที่เกิดขึ้นทำให้ทาง ICAO จำเป็นต้องยกเลิกการจัดงานฉลองครบรอบ 60 ปีการจัดตั้งสำนักงานในประเทศออกไป เนื่องจากเกรงว่าจะมีความไม่สะดวก ประกอบกับการจัดงานครั้งนี้ได้เชิญตัวแทน เช่น รัฐมนตรีและทูตจากประเทศต่างๆ เข้าร่วมงานด้วย

นายเสวีรัตน์ ปิระสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. กล่าวว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะพร้อมเปิดให้บริการเต็มรูปแบบทั้งผู้โดยสารเข้า-ออกภายในประเทศและต่างประเทศอีกครั้งในวันที่ 5 ธันวาคมนี้ ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป สำหรับในวันที่ 4 ธันวาคม สุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการสำหรับผู้โดยสารเข้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศแล้ว อย่างไรก็ตาม การให้บริการเที่ยวบินขาออกที่สุวรรณภูมินั้น ผู้โดยสารจะต้องไปเช็คอินที่ศูนย์เช็คอินชั่วคราวโบทศ บางนา ซึ่งผู้โดยสารจะต้องตรวจสอบข้อมูลจากสายการบินก่อน

ว่าที่ ร.ท.อนิรุทธิ์ วัฒนกุลบุตร ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง กล่าวว่า หลังจากที่ยานเมืองเปิดให้บริการ ยืนยันว่าการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นไปตามมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ แต่ยอมรับว่าจำนวนผู้โดยสารยังมีน้อย ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมืองจะร่วมมือกับสายการบินต่างๆ เြงประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลว่าดอนเมืองเปิดให้บริการตามปกติแล้ว เพื่อให้ผู้โดยสารกลับมาใช้ตามปกติเฉลี่ยวันละ 1,100 คน หรือเที่ยวบินให้บริการ 60 เที่ยวบิน

เปิดใช้ดอนเมืองวันแรกราบรื่น

ขณะที่บรรยากาศการเปิดบริการท่าอากาศยานกรุงเทพวันแรกอย่างเป็นทางการ เป็นไปอย่างราบรื่นยังไม่พบปัญหา ที่ทำให้การขึ้นลงของเครื่องบินต้องสะดุดลงแต่อย่างใด ขณะที่เที่ยวบินแรกที่เดินทางออกจากสนามบินดอนเมืองเป็นของบริษัท การบินไทย เที่ยวบินที่ TG 1020 จากดอนเมืองสู่ จ.อุบลราชธานี ก็สามารถให้บริการได้เป็นปกติ ส่วนสายการบินนกแอร์ประดับขึ้นบินเมื่อเวลา 06.00 น.ที่ผ่านม จำนวน 3 เที่ยวบิน กรุงเทพฯ-เชียงใหม่, กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช, กรุงเทพฯ-อุดรธานี จำนวนผู้โดยสารยังบางตา ขณะที่เจ้าหน้าที่ได้เริ่มเข้าทำความสะอาดตัวอาคารและบริเวณที่จอดรถ โดยรอบขนาดใหญ่ มีการนำรถนำมติดึงถนน รั้ว ลวดหนาม และกองยางรถยนต์ออกไปจนเกือบทั้งหมด ตั้งแต่เมื่อคืนที่ 3 ธ.ค.ที่ผ่านม ด้าน ร.ท.อนิรุทธิ์ วัฒนกุลบุตร ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ กล่าวว่า พอใจที่สามารถเปิดบริการได้อย่างราบรื่นและในวันที่ 12 ธ.ค. ที่จะถึงนี้ทางท่าอากาศยานเตรียมจัดทำบุญเลี้ยงพระเพื่อความ เป็นสิริมงคลและอุทิศส่วนกุศลให้กับผู้เสียชีวิตและที่ความเสียหายมีเพียงเล็กน้อยมีกระจากอาคารที่โดนระเบิด M79 และกลอนประตูบางจุดที่หักไปเท่านั้นยืนยันไม่มีผลกระทบต่อสนามบิน อย่างไรก็ตาม สำหรับการเรียกชั่งค่าเสียหายกับกลุ่มพันธมิตรฯ นั้นเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการจะเป็นผู้ตัดสิน

๕ สุวรรณภูมิเปิดเต็มรูปแบบ 5 ธ.ค.

ด้าน นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะพร้อมเปิดให้บริการเต็มรูปแบบทั้งผู้โดยสารขาเข้า-ออกภายในประเทศและต่างประเทศอีกครั้ง ในวันที่ 5 ธ.ค. ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป อย่างไรก็ตาม ทสภ.ได้เปิดให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาเข้าทั้งในประเทศและต่างประเทศแล้วทั้งนี้ ผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศจะผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร และรอรับกระเป๋าตามปกติ โดยเที่ยวบินขาเข้าเที่ยวบินแรกในวันนี้ เป็นของสายการบินไทยเที่ยวบิน TG 3169 เดลลี-กรุงเทพฯ ถึง ทสภ. ในเวลาประมาณ 06.00 น. สำหรับการให้บริการเที่ยวบินขาออกที่ ทสภ. นั้น ผู้โดยสารจะต้องไปเช็คอินที่ศูนย์เช็คอินชั่วคราว ใบเทค บางนา ซึ่งผู้โดยสารจะต้องสอบถามข้อมูลจากสายการบินก่อนเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจในการใช้บริการสูงสุด ทสภ.จะมีการเชิญหน่วยงานต่างๆ มาตรวจสอบความพร้อมทั้งทางด้านความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) ของ ทสภ. ในวันที่ 5 ธ.ค. เวลา 09.00 น. ด้วย

ผช.สตม.สั่งระดมตรวจหนังสือเดินทาง

วันเดียวกัน พ.ต.ท.ภักพงษ์ สายอุบล สวญ.ด่าน ตม.ศรีราชา จ.ชลบุรี ในฐานะคณะทำงานกองงานโฆษกประจำสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เปิดเผยว่า พล.ต.ท.ชัชวาลย์ สุขสมจิตร์ ผช.สตม.ได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ระดมช่วยกันตรวจหนังสือเดินทาง (PASSPORT) ที่สนามบินอู่ตะเภา จ.ระยอง จากสถิติพบว่าสามารถตรวจผู้โดยสารไปได้แล้วกว่า 80,000-90,000 ราย ในเที่ยวบินกว่า 350 เที่ยวบิน โดยระดมพลเจ้าหน้าที่ ตม.จาก บก.ตม.ทอช. (สนามบินสุวรรณภูมิ) ด้าน ตม.ศรีราชา ด้าน ตม.พัทยา และด้าน ตม.มาบตาพุด มาช่วยตรวจหนังสือเดินทางตลอด 24 ชม. ในช่วง 8 วันที่ผ่านมา ในสถิติเป็นการเดินทางขาออกประเทศกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากชาวต่างประเทศต้องการกลับประเทศของตนเอง ซึ่งทาง ผช.สตม.ได้สั่งการให้ดูแลการตรวจหนังสือเดินทางให้ดีและสะดวกที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงไป ซึ่งคาดว่าจะสามารถกลับไปทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิได้เร็วๆ นี้

ที่มา : หนังสือพิมพ์บ้านเมือง ฉบับประจำวันที่ 6 ธันวาคม 2551 หน้า 6

ภาคผนวก จ. ลำดับเหตุการณ์กรณีกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยมาชุมนุมที่
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พันธมิตรรวมตัวชุมนุมที่สนามบินสุวรรณภูมิ

วันที่ 21 พ.ย. 51

เวลา 15.00 น. ผอ.ศรภ.เชิญส่วนบริหารในสำนักงาน ศรภ.ประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ เนื่องจากได้รับข่าวกรองว่าจะมีกลุ่มพันธมิตรมาปิดล้อมสนามบิน

วันที่ 25 พ.ย. 51

เวลา 05.57 น. รอก.ศรภ. (81) ตั้งเปิดห้อง CCC

เวลา 14.27 น. ศูนย์สุวรรณภูมิรับแจ้งจาก สก. ราชาทะเวว่ากลุ่มพันธมิตรกำลังเคลื่อนตัวมาที่สนามบินโดยใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์ (ถนนสาย1) ใช้เวลาอีกประมาณ 30 นาที

เวลา 14.31 น. รับแจ้งจากงานข่าวว่ากลุ่มพันธมิตรมีจำนวนมาก โดยจะใช้รถยนต์และรถบัสในการเดินทาง ~~ประมาณ 300 คัน~~

เวลา 14.37 น. มีกลุ่มพันธมิตรจำนวน 10 คน มาถึงอาคารผู้โดยสาร ซานชาลาชั้น 2 ประตู 6-7 โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล

เวลา 14.43 น. กำลัง พนง.รปภ. ของ ทอท. จำนวน 50 นาย และจนท. ตร. 150 นาย ถึงจุดสกัดถนน สาย 1 ขาเข้า

เวลา 14.45 น. มีรถบัสจำนวน 5 คัน, รถหกล้อจำนวน 2 คัน และรถส่วนตัวมีมากกว่า 50 คน กำลังขึ้นทางยกระดับ

เวลา 14.55 น. กลุ่มพันธมิตรคันที่ 1 ถึงจุดสกัดยกระดับสาย 1

เวลา 15.13 น. ศูนย์สุวรรณภูมิแจ้งข่าวให้กับ คุณ วิศิษฐ (ไม่ทราบนามสกุล) จนท. ศูนย์ปลอดภัยคมนาคมทราบ

เวลา 15.25 น. ข่าวจากศูนย์ TAXI แจ้งว่ากลุ่มรถ TAXI ไม่ยอมรับบัตรคิว และได้รวมตัวกันประมาณ 100 กว่าคน

เวลา 15.30 น. กลุ่มพันธมิตรได้นำรถมาจอดขวาง ปิดถนนสาย 1 ขาเข้า จนท.ตร.และ จนท.รปภ.ศรภ.ทสก. เจริญฯ ขอเปิดเส้นทางจราจร 1 ช่องทาง

เวลา 15.31 น. ศูนย์สุวรรณภูมิได้ประสาน ผอ.ศษส.ให้ปล่อย TAXI ออกจากลานจอด TAXI

เวลา 15.43 น. กลุ่มผู้ชุมนุม TAXI เคลื่อนตัวจาก BUSTERMINAL โดยการเดินเท้า

เวลา 15.45 น. รับแจ้งจากศูนย์ TAXI ว่ามีคนขับ TAXI ถูกยิงและนำส่ง รพ.ลาดกระบัง (ยังไม่ทราบรายละเอียด)

เวลา 16.14 น. กลุ่มพันธมิตรได้ปิดถนนสาย 1, ศูนย์สุวรรณภูมิแจ้งศูนย์ปลอดภัยคมนาคม (คุณ เพ็ญสมัย) ทราบ และจะเปิดใช้จุดสกัดสาย 2 ทางลงร่มเกล้า 2 ช่องทางจราจร

เวลา 16.28 น. ได้มีการเจรจาต่อรองขอให้กลุ่มพันธมิตรเข้ามา 1 ก.ม.เพื่อเปิดเส้นทางจราจร

เวลา 16.39 น. ศูนย์โทรคมนาคมแจ้ง กลุ่มพันธมิตรจะมาร่วมชุมนุมอีก 1,000 คน

เวลา 16.43 น. ศูนย์ CCC แจ้ง กลุ่มพันธมิตรจาก บก. กองทัพไทยและจากท่าอากาศยานดอนเมืองจะมารวมที่ ทสก.

เวลา 17.03 น. ถนนสาย 1 เปิดใช้ทุกช่องทางจราจรเวลานี้*

เวลา 17.40 น. กลุ่มผู้ขับรถ TAXI เคลื่อนตัวมาถึงหน้าดับเพลิง

เวลา 17.45 น. กลุ่มผู้ขับรถ TAXI ถึงจุดสกัดหน้าการบินไทย จนท.ตร.เข้าเจรจาเพื่อลดการเผชิญหน้า

เวลา 17.59 น. กลุ่มพันธมิตรเริ่มเคลื่อนตัวไปอาคารผู้โดยสาร

เวลา 18.08 น. รถกระบะบรรทุกกลุ่มพันธมิตร ประมาณ 4-5 คัน มุ่งหน้าอาคารจอดรถโซน 4

เวลา 18.12 น. กลุ่มพันธมิตรรวมตัวกันที่หน้าศูนย์ไปรษณีย์ ประมาณ 500 กว่าคน

เวลา 18.22 น. ผสภ. ตั้งปิด CONTROL POST 1-4 เพื่อป้องกันกลุ่มพันธมิตรเข้าเขตลานจอดอากาศยาน

เวลา 18.30 น. กลุ่มพันธมิตรบางส่วนลงมาอยู่บนถนนสาย 3 ข้างการบินไทย (ประมาณ 200 กว่าคน)

เวลา 19.14 น. ได้รับแจ้งจากนาย โสภณ สารดีสวัสดิ์ ว่ากลุ่มพันธมิตรกับกลุ่มผู้ขับรถ TAXI ปะทะกันที่บริเวณถนนสาย 11 (หน้าการบินไทย)

- เวลา 19.20 น. มีโคลมลอย 2 โคมที่ RUNWAY 19 R (หอบังคับการบินขึ้นชั้น)
- เวลา 19.34 น. ผศก. ตั้งปิดประตู 5 และ 10 (ชั้น 4)
- เวลา 19.36 น. ผศก. ตั้งปิดทุกประตูชั้น 4 เพื่อป้องกันไม่ให้กลุ่มพันธมิตรเข้าตัวอาคารผู้โดยสาร
- เวลา 20.13 น. กลุ่มพันธมิตรแฝงตัวเข้าบริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 4 (ไม่ต่ำกว่า 50 คน)
- เวลา 20.21 น. กลุ่มบุคคลเสียค่าประมาณ 40 คน เคลื่อนตัวอยู่บริเวณหน้า OPC การบินไทย
- เวลา 20.24 น. ผศก. ราชาทะเวงแจ้ง การ์ดของพันธมิตรประมาณ 150 คน มาสมทบ กำลังเดินทางมาจากท่าเทียบรัฐบาล
- เวลา 20.38 น. กำลังเสริมจากกลุ่มพันธมิตรมาสมทบอีก 200 ถึง 300 คน บริเวณถนนสาย 5
- เวลา 21.00 น. มีกลุ่มพันธมิตรอยู่ที่อาคารผู้โดยสารแล้วประมาณ 100 คน แสดงตนว่าเป็นกลุ่มพันธมิตร
- เวลา 21.10 น. (สภ.ทวะแจ้ง) มีรถ TAXI มุ่งเข้าสนามบิน 70-80 คัน
- เวลา 21.11 น. กลุ่มพันธมิตรบุกเข้าอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ประตู 2
- เวลา 21.19 น. รับคำสั่ง 81 ปิดทุก CONTROL POST 100 %
- เวลา 21.25 น. รับคำสั่ง ผศก. ตั้งปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เวลา 22.00 น.
- เวลา 21.26 น. ทราบข่าวว่า กลุ่มพันธมิตรกำลังจะมาชุมนุมที่อาคาร AOB
- เวลา 22.00 น. ผศก. ตั้งปิดสนามบินสุวรรณภูมิ
- เวลา 22.03 น. รถตำรวจเข้ามาถึงถนนบางนา-ตราด (ทางเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ)
- เวลา 22.13 น. กลุ่มพันธมิตรเคลื่อนกำลังเข้าอาคารผู้โดยสารรอบที่ 2 จำนวนมากกว่า 3,000-4,000 คน
- เวลา 22. 28 น. กลุ่มพันธมิตรเคลื่อนกำลังพลเข้า ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร บริเวณ ROW A, D-E, F-G, H-J
- เวลา 22.38 น. กลุ่มพันธมิตรที่รวมตัวที่ ROW A, D, E F, G H, J เคลื่อนตัวออกจากอาคารผู้โดยสารมารวมตัวกันด้านนอกอาคาร

วันที่ 26 พ.ย 51

- เวลา 00.01 น. กลุ่มพันธมิตรบางส่วนเดินเข้าออกระหว่างอาคารผู้โดยสารด้านในกับชานชาลาด้านนอก
- เวลา 00.35 น. สำนักงาน สภ.ราชาทะเวง และตำรวจท่องเที่ยวชั้น 2 อาคารผู้โดยสารปิดทำการ
- เวลา 00.44 น. กลุ่มพันธมิตรนำบาร์เบอร์มาปิดถนนสาย 1 และถนนสาย 5 ขาเข้าสนามบินสุวรรณภูมิ
- เวลา 01.35 น. แกนนำกลุ่มพันธมิตรเจรจากับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ ชั้น 6 อาคารผู้โดยสาร
- เวลา 01.41 น. กลุ่มพันธมิตรรุมทำร้ายร่างกายคนขับ TAXI 2 คน บนทางยกระดับถนนสาย1 ขาเข้า
- เวลา 02.01 น. กลุ่มพันธมิตรนำถุงดำมาคลุมกล้อง CCTV หมายเลข 98 โครงการ AIMS บนทางยกระดับขาเข้า
- เวลา 02.20 น. ตัวแทน ทอท.(คุณมฤดี เกตุพันธ์) เจรจากับตัวแทนกลุ่มพันธมิตร (นายสรันยู วงษ์กระจ่าง) ขอให้เปิดบริการ CHECK IN เพื่อให้ผู้โดยสารที่ตกค้างเดินทางได้ และเจรจาขอให้เครื่องบินของสายการบินชาอุดิอาระเบียลงรับผู้โดยสารที่จะไปประกอบพิธีฮัจญ์
- เวลา 03.00 น. กลุ่มพันธมิตรไม่รับข้อเสนอการเจรจา
- เวลา 03.56 น. เครื่องของสายการบิน ชาอุดิอาระเบียขอลงฉุกเฉิน กรณีน้ำมันหมด (ลง 01 L จอดที่ หลุมจอด 513) เหตุการณ์ปกติ
- เวลา 04.50 น. กลุ่มพันธมิตรยื่นคำขาดห้ามเครื่องบินขึ้น- ลงสนามบิน และมีให้มีการเคลื่อนไหวนในเขตลานจอดอากาศยาน

| | | |
|------|---------------|---|
| | เวลา 05.26 น. | กลุ่มพันธมิตรเดินทางมาร่วมสมทบอีกประมาณ 200-300 คน |
| ๐๖๐๐ | เวลา 05.55 น. | รถของ จนท.ตำรวจเข้าถนนสาย 11 จำนวน 7 คัน |
| | เวลา 07.09 น. | รับฟังข่าวจากวิทยุของ สก. ราชานทว่าเกิดเหตุระเบิดที่หน้า OPC มีผู้ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย 2 คน และบาดเจ็บสาหัส 1 คน |
| | เวลา 08.36 น. | รถตู้ 14 คันของจนท.ตร.กองปราบปรามมุ่งหน้าสู่สนามบินสุวรรณภูมิ |
| | เวลา 08.44 น. | จอภาพแสดงเที่ยวบินยังไม่แจ้งยกเลิกเที่ยวบิน |
| ๑๖๐ | เวลา 09.24 น. | พันธมิตรร่วมสมทบ โดยมีรถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 4 คัน บรรทุกพันธมิตรมาสมทบ |
| | เวลา 09.37 น. | รับแจ้งจาก จนท.รปภ. CONTROL POST 1-4 นำลวดหนามมาถักบริเวณทางเข้า-ออก มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ 50 นาย พร้อม จนท.ฝคก. คับเพลิง (ทุก CONTROL POST) |
| | เวลา 09.41 น. | รับแจ้งจาก CCC พันธมิตรวางแผนทำการยึดรันเวย์ และยึดหอบังคับการบิน |
| | เวลา 09.45 น. | กลุ่มพันธมิตรรวมตัวกันทางเดินที่ บริเวณถนนสาย 1 ขาเข้า |
| | เวลา 10.44 น. | เลื่อน NOTAM 18.00 น. |
| | เวลา 11.17 น. | กลุ่มพันธมิตรปิด CONTROL POST 1 |
| | เวลา 11.34 น. | กลุ่มพันธมิตร รวมตัวกันประมาณ 10 กว่าคนที่หอบังคับการบิน น.วิทยุการบิน |
| | เวลา 11.35 น. | มีการเจรจาขอปล่อยผู้โดยสารที่ตกค้างออกจากอาคารผู้โดยสาร |
| | เวลา 11.36 น. | รับแจ้งจาก 704 (ฝทอ.) ขอรถนำเพื่อที่จะนำรถบัสจำนวน 15 คัน เพื่อลำเลียงผู้โดยสารที่ประตู 7 ชั้น 1 |
| | เวลา 11.53 น. | กลุ่มพันธมิตรรวมตัวที่หอบังคับการบิน ประมาณ 15 คน |
| | เวลา 13.20 น. | รถบัส ทอท. นำผู้โดยสารทยอยออกจากอาคารผู้โดยสาร |
| ๔.๐๐ | เวลา 15.50 น. | ทอท. จัดรถบัส จำนวน 14 คัน มารับผู้โดยสารที่ตกค้างที่อาคารจอดรถโซน 3 ชั้น 5 จำนวน 3,000 คน |
| | เวลา 14.30 น. | เบื้องต้น ทอท. ได้นำผู้โดยสาร ไปพักที่โรงแรม รอยัล ปรีนส์เซส, เรคิตัน, อินทราประสูน้ำ และแอมบาตเคอร์ จอมเทียนพัทยา |
| | เวลา 14.47 น. | ทอท. จัดรถบัสเพิ่มอีก 13 คัน เพื่อรับผู้โดยสารที่ตกค้าง ประมาณ 1,000 คน |
| | เวลา 14.50 น. | รับแจ้งจาก 704 ว่ามีอีก 1 โรงแรมคือโรงแรมรีเจนท์ |
| | เวลา 15.13 น. | รถ ร.พ.ศิริราช รออยู่ที่โรงแรม NOVOTEL เพื่อรอเปลี่ยนเวร และเวลา 17.00 น. จะไปอยู่ที่อาคารจอดรถโซน 3 ชั้น 5 บริเวณที่ผู้โดยสารรอขึ้นรถ |
| | เวลา 15.21 น. | ทอท. จัดรถบัส 15 คัน มารับผู้โดยสารที่อาคารจอดรถโซน 3 ชั้น 5 |
| | เวลา 15.30 น. | กลุ่มพันธมิตรประมาณ 20 คน รวมกลุ่มกันที่ CONTROL POST 1 |
| | เวลา 15.55 น. | ทอท. จัดรถบัส อีก 15 คัน เคลื่อนออกจากลานจอดรถระยะยาว (LONGTERM PARKING) |
| | เวลา 16.15 น. | มีรถตำรวจมาที่ CONTROL POST 4 ประมาณ 3 คัน |
| | เวลา 16.20 น. | ทอท. จัดรถบัส 15 คัน มารับผู้โดยสารที่อาคารจอดรถโซน 3 ชั้น 5 เรียบร้อย |
| | เวลา 16.27 น. | กลุ่มพันธมิตรทำการสกัดรถบัส ไม่ให้เข้ามารับผู้โดยสาร |
| | เวลา 16.35 น. | กลุ่มพันธมิตรประมาณ 100 คน รวมกลุ่มชูป้ายข้อความว่า AGAINST KILLER GOVERNMENT เดินในอาคารผู้โดยสาร ตั้งแต่ ROW A-W |
| | เวลา 17.20 น. | แกนนำ พันธมิตร (นายพิภพ) ให้สัมภาษณ์ บริเวณ ROW W |

- เวลา 17.45 น. รับแจ้งจาก (70) จำนวนผู้โดยสารที่ยังติดค้างอยู่ในอาคาร MTB มีดังนี้
- ประมาณ 400 คน ที่จะไปร่วมพิธีฮันนี อยู่ที่ ROW W ชั้น 4
 - ประมาณ 100 คน อยู่ที่ IMMIGRATION ชั้น 2
 - ประมาณ 50 คน อยู่ที่ STAFF B ขาเข้า INTER
 - ผู้โดยสารจำนวน 3 คน ไม่ผ่านการตรวจโรค
- เวลา 17.50 น. รับแจ้งจากฝ่ายแพทย์ ทสก. และสภากาชาดไทยเตรียมพร้อมที่หน้าโรงแรมโนโวเทล รหัสวิฑู “ฝ่ายแพทย์”
- เวลา 18.10 น. รับแจ้งจาก (705) ได้เคลื่อนย้ายผู้โดยสารออกจากอาคารผู้โดยสารประมาณ 30 คน มาขึ้นรถที่โรงแรมโนโวเทล เพื่อไปพักโรงแรมที่สายการบินกำหนด
- เวลา 18.12 น. รับแจ้งจาก (701) ผู้โดยสารประมาณ 400 คน ที่จะไปร่วมพิธีฮันนี อยู่ที่ ROW W ชั้น 4 จะไม่ไปไหน
- เวลา 19.00 น. พบผู้โดยสารตกค้างประมาณ 150 คน บริเวณ ตม. C ขาเข้า
- เวลา 19.20 น. กลุ่มพันธมิตรประมาณ 10 คน บุกเข้าชั้น 2 บริเวณสายพานที่ 12-14 (ชาย 9 คน, หญิง 1 คน)
- เวลา 19.24 น. STAFF “A” ปิดช่องทาง
- เวลา 19.30 น. รับแจ้งจาก จนท. ตรวจสอบว่า บริเวณยกระดับ AOB มีรถกระบะ 2 คัน มาฝ่าสิ่งกีดขวาง (085-900-2446)
- เวลา 19.37 น. รับแจ้งจาก จนท. LOXLEY มีบุคคลไม่ทราบนามประมาณ 30 คน บริเวณ ชั้น 2 ประตู B
- เวลา 19.43 น. รับแจ้งจาก คว. 01 ว่ามีการดื้อของพันธมิตรจำนวน 30 คน อยู่บริเวณประตู 3 ชั้น 1 แบ่งเป็น 2 กลุ่ม บริเวณ CONCOUSE A และ CONCOUSE G
- เวลา 20.02 น. รับแจ้งว่ามีกลุ่มพันธมิตรประมาณ 500 คน เข้าไปที่ท่าอากาศยานดอนเมือง (DOMESTIC)
- เวลา 20.04 น. รับคำสั่ง ผสภ. ผ่าน รอก.สรภ.(2) ให้ปิดประตูระบบ CASS บริเวณ AIRSIDE ทั้งหมด
- เวลา 20.08 น. มีผู้โดยสาร 136 คน อยู่บริเวณ ตม. ขาเข้าฝั่งตะวันตก, อีก 45 คน เป็นผู้โดยสารกักกันอยู่ที่ห้องกักกัน และ 400 คน ที่จะไปประกอบพิธีฮันนียังอยู่ที่เดิม
- เวลา 20.58 น. พันธมิตรใช้ไฟซาร์ทแบดโทรศัพท์บริเวณ ROW D, E
- เวลา 21.04 น. พันธมิตรชูป้ายประกาศ “WIN”
- เวลา 21.08 น. กล้อง CCTV หมายเลข 98 (โครงการ AIMS) บนยกระดับขาเข้า ที่กลุ่มพันธมิตรนำถุงดำมาคลุมกล้องเสีย ไม่มีสัญญาณภาพ
- เวลา 21.14 น. กล้อง CCTV โครงการ LANDSIDE ROAD กล้องหมายเลข 13 ฝาครอบกล้องแตก (ถูกหนังสือยิงเสียหาย)
- เวลา 22.06 น. รับแจ้งจาก จร. 54 ว่ามีรถจกแตก 1 บาน บริเวณอาคารจอดรถโซน 3 ชั้น 6
- เวลา 22.34 น. ศาลสั่งให้พันธมิตรออกจากสนามบินสุวรรณภูมิภายใน 3 ชั่วโมง
- เวลา 22.38 น. มีรถตำรวจนครบาล จำนวน 14 คัน พร้อมกำลังมาสมทบที่คืบเพลิง
- เวลา 23.04 น. รับแจ้งจาก สภ.ราชเทวะ ว่ามีรถตำรวจของ พ.ต.ท.วชิรพงษ์ แก้วดวง รอง ผกก.ป.สภ.ราชเทวะ ถูกยิงด้วยลูกแก้ว ทำให้กระจกรถด้านซ้ายแตก ไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ ที่บริเวณถนนสาย 2 ได้ทางยกระดับ

วันที่ 27 พ.ย. 51

- เวลา 02.21 น. มีผู้ขออนุมัติของกลุ่มพันธมิตร มีอาการชักบริเวณ CHECK IN ROW -A แพทย์ของ พันธมิตรเข้าช่วยเหลือ
- เวลา 03.00 น. TAXI เขียว-เหลือง ทะเบียน มจ 7355 นำอาวุธ (ปืนธนู) มาให้การ์ด พันธมิตรที่จุดสกัดหน้า OPC การบินไทย
- เวลา 04.21 น. การ์ดพันธมิตร 2 คน ใช้ปืนธนูยิงรถ พร้อมกับขว้างก้อนหินใส่รถที่วิ่งผ่านถนนสาย 2 ได้ทางยกระดับ
- เวลา 08.35 น. รับแจ้งจาก (ตว.01) กลุ่มพันธมิตรเคลื่อนย้ายจากอาคารผู้โดยสารชั้น 4 โดยรถ 2 แถวใหญ่ ไป (บน. 6) กองทัพอากาศ
- เวลา 09.00 น. มีการประชุมวางแผนที่อาคาร AIMS ห้อง CCC โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการเป็นประธาน
- เวลา 09.20 น. รับแจ้งจาก 849 บริเวณ AIRSIDE CENTER ฝั่ง WEST ชั้น 2 มีผู้โดยสารติดค้างจำนวน 157 คน ดังนี้
- สัญชาติพม่าจำนวน 134 คน จะเดินทางไปประเทศมาเลเซีย 133 คน, และจะเดินทางไปพม่า 1 คน
 - สัญชาติฟิลิปปินส์จำนวน 1 คน จะเดินทางไปประเทศฟิลิปปินส์โดยใช้สายการบินการ์ต้า
 - สัญชาติอเมริกันจำนวน 19 คน เดินทางมาจากประเทศลาว จะเดินทางไปประเทศนอร์เวย์
 - สัญชาติกาน่าจำนวน 1 คน จะเดินทางไปประเทศลาว
 - สัญชาตินิวซีแลนด์จำนวน 2 คน จะเดินทางไปประเทศเยอรมัน
- เวลา 10.00 น. สายการบินที่ยังมีเครื่องเทียบ GATE มีดังนี้
- TG มีเครื่องเทียบที่ CONCOURSE A1, A2, B3-6 และ C4
 - BANGKOK AIRWAY มีเครื่องเทียบที่ CONCOURSE A4 และ D1
 - JAPAN AIRLIENS มีเครื่องเทียบที่ CONCOURSE E1
- เวลา 10.35 น. คณะรัฐมนตรีเดินทางไปประชุมที่เชียงใหม่ออกจากท่าอากาศยานดอนเมืองโดยใช้อากาศยานแบบ C-130 จำนวน 1 ลำ
- เวลา 10.55 น. ผสภ. สั่งการให้ปิดอาคารจอดรถโซน 2, 3 และ 4 เพื่อมาตรการรักษาความปลอดภัย
- เวลา 17.00 น. กลุ่มพันธมิตรเริ่มเข้ามาสมทบ โดยใช้รถบรรทุก 6 ล้อ รถกระบะ และรถยนต์ส่วนตัว
- เวลา 18.00 น. คณะกรรมการศูนย์บัญชาการฉุกเฉิน เปิดการประชุมที่ห้อง CCC อาคาร AIMS
- เวลา 18.30 น. ได้รวบรวมผู้โดยสารชาวพม่า จำนวน 134 คน ที่ติดค้างอยู่ภายในอาคารผู้โดยสาร บริเวณอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ประศู 8 เพื่อนำออกจากสนามบินสุวรรณภูมิไปที่ โรงแรมบอสบางพลี ถนนเทพารักษ์
- เวลา 18.31 น. ศูนย์สุวรรณภูมิได้รับแจ้งจาก นายสิทธิศักดิ์ ทาระกาลว่าให้ถูกข้ายสุวรรณภูมิ ดิครีบบินสีขาว ที่แขนเสื้อด้านซ้าย เพื่อให้พันธมิตรทราบว่าเป็นพนักงาน ทอท.
- เวลา 18.32 น. ศูนย์สุวรรณภูมิได้ประกาศให้ถูกข้ายสุวรรณภูมิ ดิครีบบินสีขาวที่แขนเสื้อด้านซ้าย เพื่อให้พันธมิตรทราบว่าเป็นพนักงาน ทอท.
- เวลา 19.20 น. ผู้โดยสารชาวพม่าที่ติดค้าง ได้ออกจากอาคารผู้โดยสาร ไปที่หน้าอาคารจอดรถโซน 3 ซึ่งมีรถบัสจอดรออยู่ เสร็จสิ้น เวลา 19.30 น.
- เวลา 19.34 น. รถตู้ของตำรวจเข้าสนามบินสุวรรณภูมิ โดยใช้เส้นทาง บางนา-ตราด จำนวน 10 คัน
- เวลา 19.45 น. คณะกรรมการศูนย์บัญชาการฉุกเฉิน การประชุมเสร็จสิ้นและจะประชุมต่อวันที่ 28 พ.ย. 51 เวลา 09.00 น.
- เวลา 19.55 น. พันธมิตรได้ทำการปิดเส้นทางบริเวณชานชาลาชั้น 1 ขาเข้า หน้าร้านน้จืด
- เวลา 20.45 น. คุณพีระพงษ์ จากศูนย์ขนส่ง แจ้งว่ารถโดยสารที่ BUS TERMINAL ทุกชนิดหยุดให้บริการเวลานี้

- เวลา 21.00 น. นายกรัฐมนตรีได้ประกาศภาวะฉุกเฉินร้ายแรง ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีตำรวจรักษาที่ 1 และกองทัพเรือดูแล
- เวลา 21.10 น. กำลังพลของพนักงาน LOXLEY ได้รวมตัวที่ BUS GATE D8 เพื่อเตรียมการถอนกำลังพล
- เวลา 21.32 น. กลุ่มพันธมิตรได้รวมตัวที่เคาน์เตอร์ CONTROL POST 1 ประมาณ 30 คน
- เวลา 21.40 น. กำลังพลของพนักงาน LOXLEY ได้ถอนกำลังออกจาก BUS GATE D8 โดยออกทาง CONTROL POST 4
- เวลา 23.28 น. จนท.คร. เข้าพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยใช้รถตู้ประมาณ 13 คัน โดยใช้เส้นทางกึ่งแก้ววาทที่ดับเพลิง

วันที่ 28 พ.ย.51

- เวลา 00.08 น. จนท.คร. สับเปลี่ยนกำลังพล เดินทางกลับโดยใช้รถตู้ออกจากดับเพลิง
- เวลา 01.22 น. แกนนำพันธมิตร 5 คน และนักข่าวชาวต่างชาติเดินสำรวจบริเวณเค๊าท์การบินไทย ROW A, B
- เวลา 01.35 น. พันธมิตรนำรถบรรทุกจอดปิดกั้นบริเวณหน้าร้านน็อคเจ๊ ประมาณ 3 และ ประตู 8 ชั้น 1 รวมตัวกัน ประมาณ 40 คน
- เวลา 02.24 น. แกนนำพันธมิตร 5 คน เดินสำรวจภายในอาคารผู้โดยสารชั้น 2-4 ตามจุดต่างๆ บริเวณ AE ถึง AW และทำการถ่ายภาพบริเวณต่างๆ
- เวลา 05.30 น. แกนนำพันธมิตรเริ่มทำการปราศรัย
- เวลา 06.20 น. กลุ่มพันธมิตรเปิดแผงกันชั้น 1 บริเวณสวนหย่อม ประตู 8
- เวลา 06.40 น. รถโดยสารที่ BUS TERMINAL เริ่มให้บริการ
- เวลา 10.30 น. ผศก.ตั้งให้ คุณ (มลฤดี) ประสานกับ กลุ่มพันธมิตรขอเปิดใช้สนามบิน ภายใน 3 ชม. ผลการเจรจา ครั้งแรก พันธมิตรยืนยันไม่ยอมเปิด และจะเริ่มเจรจาใหม่เวลา 13.30 น.
- เวลา 11.26 น. ตรวจสอบจำนวนการ์ดพันธมิตร ประมาณการจากกล้อง CCTV ตามจุดสกัดต่างๆ ดังนี้
- | | |
|--|----------------|
| - จุด OPC การบินไทย ประมาณ | 30 คน จุดที่ 1 |
| - จุดทางยกระดับขาเข้า ถนนสาย 1 ประมาณ | 60 คน จุดที่ 2 |
| - จุดทางยกระดับขาเข้า ถนนสาย 1 ซ้าง อาคาร AOB ประมาณ | 20 คน จุดที่ 3 |
| - จุดทางยกระดับขาออกถนนสาย 1 ซ้างหอบังคับการบิน ประมาณ | 30 คน จุดที่ 4 |
| - จุด CONTROL POST 1 ประมาณ | 20 คน จุดที่ 5 |
| - บริเวณชานชาลาตั้งแต่ประตู 1-5 ประมาณ | 700 คน |
| - ภายในอาคารผู้โดยสาร ประมาณ | 2,700 คน |
| | รวม 3,560 คน |

- เวลา 12.00 น. ไฟฟ้า ห้อง SCC ดับ 2 วินาที ส่งผลให้ CCTV AOB, CARPARK EAST, แนวนิว AIRSIDE ตะวันตก ไม่สามารถใช้งานได้
- เวลา 12.18 น. ไฟฟ้าห้อง SCC ดับ 10 วินาที ส่งผลให้ CCTV จราจร และสัญญาณไฟจราจรแยกลาดกระบัง ไม่สามารถใช้งานได้
- เวลา 13.15 น. ระบบกล้องและสัญญาณไฟจราจร SCC สามารถใช้งานได้ปกติ
- เวลา 13.17 น. เฝ้าฟังจากวิทยุ สก.ราชาเทวะ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำบริเวณสถานีดับเพลิงด้านทิศเหนือเตรียมพร้อม

1866

- เวลา 14.23 น. กลุ่มพันธมิตรเคลื่อนกำลังพลสมทบตามจุดต่างๆ ดังนี้
- OPC การบินไทย ประมาณ 60 คน
 - ทางยกระดับขาเข้า ถนนสาย 1 ประมาณ 80 คน
 - ทางยกระดับขาเข้า ถนนสาย 1 ข้างอาคารสำนักงาน AOB
 - ทางยกระดับขาออก ถนนสาย 1 ข้างหอบังคับการบิน
 - หน้า CONTROL POST 1
 - ทางแยกโรงแรม NOVOTEL มีการเพิ่มกำลังพลประมาณ 20 คน
- เวลา 15.15 น. กลุ่มพันธมิตร ได้ใช้จุดควบคุมกล้อง CCTV บริเวณ ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร ดังนี้
- * เริ่มตั้งแต่ ฟัง WEST ROW W, R-S, P-Q, M-N
 - ฟัง EAST ROW H-J, F-G, D-E, A-B
 - * ลักษณะของกลุ่มพันธมิตรที่ทำการปิดกล้องคือ แต่งกายด้วยชุดดำใช้ผ้าคลุมหน้าทั้งหมด มีประมาณ 10 คน
- เวลา 15.45 น. พันธมิตร ได้ใช้จุดควบคุมกล้อง DEMO บริเวณชานชาลาชั้น 4
- เวลา 16.37 น. จนท.ตำรวจ นำกำลังพล 1 กองร้อย ประจำการที่อาคาร AOB
- เวลา 16.40 น. จนท.ตำรวจ 1 กองร้อยเตรียมพร้อมหน้าอาคาร AOB
- เวลา 16.52 น. จนท.ตำรวจ 20 นาย STAND BY บริเวณประตูด้านหลังอาคาร AOB
- เวลา 16.53 น. จนท.ตำรวจ 20 นาย เข้าประจำอาคาร AIMS
- เวลา 17.00 น. ได้ทำการปิดศูนย์ CCC ที่อาคาร AIMS
- เวลา 19.00 น. ได้ทำการเปิดศูนย์ CCCชั่วคราวที่อาคาร AMF 1
- เวลา 19.20 น. จำนวนการคัดกลุ่มพันธมิตรตรวจสอบด้วยกล้อง CCTV มีรายละเอียด ดังนี้
- จุดที่ 1 OPC การบินไทย ประมาณ 70 คน มีอาวุธ เช่น ไม้, เหล็ก
 - จุดที่ 2 ถนนสาย 1 ขาเข้า ประมาณ 80 คน และมีรถเข้าออกตลอดเวลา
 - จุดที่ 3 ถนนสาย 1 ขาเข้า ประมาณ 80 คน และมีรถเข้าออกตลอดเวลา
 - จุดที่ 4 ถนนสาย 1 ขาเข้า บริเวณป้ายเฉลิมพระเกียรติมีการนำรถปิดถนนเหลือเพียง 1 ช่องทาง
 - จุดที่ 5 ถนนสาย 1 ขาออก ประมาณ 30 คน
 - จุดที่ 6 CONTROL POST 1 ไม่มีกลุ่มผู้ชุมนุม
 - จุดที่ 7 ทางเข้าโรงแรม NOVOTEL ตรงข้าม CONTROL POST 1 ถนนถูกปิดโดยใช้แผงกั้น มีการ์ดพันธมิตรประมาณ 20 คน
- เวลา 20.00 น. CONTROL POST 1 มีรถ 6 คัน ปิดถนนพร้อมด้วยการ์ดพันธมิตรประมาณ 70 คน
- เวลา 20.30 น. จนท.ตร.ประมาณ 1 กองร้อย และจนท. อปพร. ประมาณ 400 คน เข้ามาที่ศูนย์ขนส่ง
- เวลา 21.11 น. ได้รับแจ้งจาก 76 ว่ามีผู้แสวงบุญติดค้างอยู่อาคารผู้โดยสารชั้น 4 ฟังตะวันตก จำนวน 450 คน

- เวลา 21.15 น. จำนวนกลุ่มการ์ดพันธมิตรที่ตรวจสอบด้วยกล้อง CCTV มีรายละเอียด ดังนี้
- จุดที่ 1 OPC การบินไทย ประมาณ 60 คน มีอาวุธ เช่น ไม้, เหล็ก
 - จุดที่ 2 ถนนสาย 1 ขาเข้า DCAP ประมาณ 200 คน
 - จุดที่ 3 ถนนสาย 1 ขาเข้าด่านระดับ AOB ประมาณ 100 คน และมีรถโดยสารขนาดเล็ก 3-4 คัน
บรรทุกคนเข้ามาเป็นระยะๆ
 - จุดที่ 4 จุดสกัด CONCOURSE A กลุ่มพันธมิตรนำรถมาจอดปิดถนนและเปิดช่องทางวิ่ง 1 ช่องทาง
 - จุดที่ 5 ทางยกระดับขาออกชั้น 2, 4 ประมาณ 70 คน ใช้รถเข็นปิดกั้นถนน
 - จุดที่ 6 CONTROL POST 1 มีประมาณ 20 คน มีเค็นที่คั่งอยู่ 2 เค็นท์
 - จุดที่ 7 ทางแยก โรงแรม NOVOTEL ขาออก มีประมาณ 50 คน ใช้แฉกกัน
- เวลา 22.00 น. ขบวนรถ จนท.ชุดปราบจลาจลเข้าพื้นที่ จำนวน 10 คัน
- เวลา 22.15 น. ขบวนรถ จนท.ชุดปราบจลาจลเข้าพื้นที่ จำนวน 6 คัน
- เวลา 23.00 น. ขบวนรถ จนท.ชุดปราบจลาจลเข้าพื้นที่ จำนวน 30 คัน
- เวลา 23.34 น. รถยนต์ส่วนบุคคลของพันธมิตรเริ่มทยอยออกจากอาคารผู้โดยสาร
- เวลา 23.36 น. ขบวนรถ ชุดปราบจลาจล จำนวน 15 คัน เข้ามาจากถนนสาย 3
- เวลา 23.40 น. สท.ทร. ประมาณ 1 กองร้อยเข้าตั้งจุดสกัดทางเข้าถนนบางนา-ตราด
- เวลา 23.55 น. รับแจ้งจาก 61 จะนำ จนท.ตำรวจ จาก จังหวัดนครปฐม ที่ได้รับบาดเจ็บที่ศรีระเนื่องจากของแข็งหล่นใต้บริเวณพื้นที่ใต้ทางยกระดับถนนสาย 2 นำส่ง โรงพยาบาลลาดกระบัง

วันที่ 29 พ.ย.51

- เวลา 00.05 น. ขบวนรถ จนท.ตำรวจ เข้าช่องทางบางนา 12 คัน
- เวลา 03.24 น. ขบวนรถตำรวจ มีรถคู่ 8 คัน รถคุมขัง 4 คัน รถแก๊ง 1 คัน เข้าที่อาคารดับเพลิงเหนือ
- เวลา 03.32 น. จนท.ตร. ตั้งจุดสกัดแยก FREE ZONE มีรถคู่ 4 คัน รถบัส 1 คัน รถคุมขัง 1 คัน ตำรวจ 20 นาย
- เวลา 04.22 น. ขบวนรถเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าช่องทางร่มเกล้า 14 คัน จุดที่แยก FREE ZONE
- เวลา 05.00 น. กำลังทหารจาก ป.พัน.21 และ มทบ.14 จำนวน 3 กองร้อยประจำอาคาร AMF
- เวลา 08.20 น. มีรถบรรทุกของทหารเข้ามาที่บริเวณดับเพลิงทางทิศเหนือ จำนวน 3 คัน
- เวลา 08.25 น. รับข่าวจาก รสท.ปภ. ว่าตำรวจ ได้ปิดเส้นทางขาเข้าบริเวณมอเตอร์เวย์ มีกลุ่มพันธมิตรอยู่บริเวณดังกล่าว
ประมาณ 300 คน
- เวลา 08.31 น. กลุ่มพันธมิตรได้ทำการปิดเส้นทางยกระดับมอเตอร์เวย์เข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- เวลา 08.35 น. รับคำสั่ง รสท.ปภ. ให้ทุกฝ่ายเข้าประชุมที่ห้องประชุมอาคาร AMF
- เวลา 09.22 น. เปิดอาคารสำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (AOB) และ CONTRON POST พร้อมถอนกำลังไปที่
อาคาร AMF เพื่อความปลอดภัย
- เวลา 09.30 น. กลุ่มพันธมิตรปิดถนนทางเข้า-ออก ถนนร่มเกล้า และวางตะปูเรือใบถนนสาย 6 ขาออกข้าง FREE ZONE
พร้อมกับขับไล่ จนท.ตร. ที่จุดสกัด
- เวลา 10.24 น. กลุ่มพันธมิตรบุกเข้าสถานีดับเพลิง (MAIN STATION)
- เวลา 10.38 น. กลุ่มพันธมิตรปิดสี่แยก BUS TERMINAL โดยใช้การ์ดจำนวน 60 คน และ รถ BUS จำนวน 3 คัน

- เวลา 10.46 น. กลุ่มพันธมิตรเข้าก่อความวุ่นวายที่ลานจอดรถแท็กซี่ จำนวนประมาณ 500 คน
- เวลา 11.29 น. รถ อพปร. จำนวน 2 คัน ถูกกลุ่มพันธมิตรคัดจุดกลางรถยนต์บริเวณสี่แยก BUS TERMINAL
- เวลา 11.41 น. กลุ่มพันธมิตรวางตะปูระเบิดบนถนนสาย 2 หน้าสถานีดับเพลิง
- เวลา 11.43 น. จนท.ดับเพลิง ทอท. ดอนกำลังจากสถานีดับเพลิงไปที่อาคารสำนักงานโครงการ
- เวลา 11.49 น. จนท.ทหาร เข้าช่วยเหลือ รถ อพปร. ที่ถูกคัดจุดกลางบริเวณสี่แยก BUS TERMINAL
- เวลา 11.57 น. กลุ่มพันธมิตรอยู่ที่ BUS TERMINAL ได้ถอนกำลังออก
- เวลา 12.00 น. จนท.ทหาร ป. พัน. 21 และ มทบ. 14 วางกำลังและจุดตรวจบริเวณถนนหน้าอาคาร AMF
- เวลา 13.40 น. รถยนต์บรรทุกเครื่องขยายเสียงของกลุ่มพันธมิตรออกจาก อาคารผู้โดยสาร ไม่ทราบเส้นทาง
- เวลา 13.42 น. รถดับเพลิงจำนวน 9 คัน (อบต.ราชาเทวะ, อบต.บางพลีใหญ่, อบต.บางเมือง) จอดหน้าอาคาร AMF รอรับสถานการณ์
- เวลา 16.10 น. จนท.ตำรวจ เคมีดมของรถตู้ที่ถูกตะปูระเบิดบริเวณจุดสกัด Free Zone จำนวน 10 คัน
- เวลา 16.15 น. รถดับเพลิงจำนวน 9 คัน (อบต.ราชาเทวะ, อบต.บางพลีใหญ่, อบต.บางเมือง) ดอนกำลังออกจากหน้าอาคาร AMF
- เวลา 19.46 น. กลุ่มพันธมิตรเรียกรวมกำลังพลขึ้นรถประมาณ 50 คน ออกจากอาคารผู้โดยสาร ไม่ทราบเส้นทาง
- เวลา 20.01 น. พบรถกลุ่มพันธมิตรจำนวน 2 คัน กำลังพล 4 คน บริเวณหน้าปั้มน้ำมัน ปตท. ถนนสาย 3
- เวลา 20.30 น. พบขบวนรถกลุ่มพันธมิตรประมาณ 200 คัน กำลังพลประมาณ 2,000 คน ตั้งขบวนบนทางยกระดับโดยหัวขบวน เริ่มตั้งแต่กินรีตัวแรก จนถึงท้ายขบวนบริเวณ OPC การบินไทย
- เวลา 20.35 น. จนท.ตำรวจ ประมาณ 100 คน ใช้รถประมาณ 20 คัน ตั้งจุดสกัดบริเวณถนนหน้าไปรษณีย์
- เวลา 21.00 น. จนท.ตำรวจ ดอนกำลังออกจากจุดสกัดหน้าศูนย์ไปรษณีย์

วันที่ 30 พ.ย.51

- เวลา 07.00 น. มีกลุ่มพันธมิตรประมาณ 3,500 คน ยังคงปักหลักชุมนุม อยู่ที่อาคารผู้โดยสาร มีการเข้า-ออกตลอดเวลา
- เวลา 08.30 น. กำลังพล จนท.ตำรวจ รถตู้จำนวน 8 คัน รถคุมตัวผู้ต้องหาจำนวน 14 คัน ประจำการ อาคารดับเพลิง
- เวลา 09.00 น. ผศก. สั่งการให้ติดตั้งเครื่อง X- RAY จำนวน 4 เครื่อง และ WALK THURG 4 เครื่องที่อาคารไบเทค บางนาเพื่อเปิดบริการ CHECK IN ให้กับผู้โดยสารที่จะไปสนามบินอู่ตะเภา
- เวลา 11.50 น. กลุ่มพันธมิตรมีการเคลื่อนไหวโดยการจัดขบวนรถยนต์พร้อมกำลังบริเวณลานอาคารผู้โดยสาร ชั้น 4
- เวลา 11.55 น. รถบัสจาก ขสมก. จำนวน 15 คัน ที่จะมารับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ ชั้น 1 ประตู 8 จอด STAND BY อยู่ที่ลานจอดรถระยะยาว
- เวลา 11.59 น. ข่าวจากช่อง ASTV
- จะมีการเคลื่อนไหวของกลุ่มผู้ชุมนุมในเวลา 12.20 น.
 - จากการให้สัมภาษณ์ของ ผศก.ทางช่อง 3 กลุ่มพันธมิตรจะมีการจัดผู้ชุมนุมไปที่บ้านของ ผศก.
 - มีการรวมกลุ่มของการ์ดพันธมิตรจำนวน 50 คน ที่บริเวณประตู 1 ชั้น 4
- เวลา 12.00 น. มีการประชุมร่วมระหว่าง ผศก., ผบ.มทบ.14
- เวลา 12.10 น. รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 15 คัน มารอรับสัมภาระของผู้โดยสารชาวมุสลิม จอดอยู่ที่ลานจอดรถระยะยาว

- เวลา 13.10 น. รถบรรทุกเครื่องเสียงของพันธมิตร 1 คัน พร้อมรถติดตามประมาณ 30 คัน มุ่งหน้าถนนสาย 1 ขาออก ลงถนนร่มเกล้า
- เวลา 13.40 น. จนท.ตำรวจ รวมพลตั้งค่าน้ำที่ แยก AMF หน้าลานจอดรถระยะยาวพร้อมรถตู้ 10 คัน และรถคุมขัง 5 คัน
- เวลา 13.40 น. จนท.ตำรวจ ตั้งค่านบนถนนสาย 2 บริเวณหน้าคารูบารบินไทย ประมาณ 100 นาย
- เวลา 13.50 น. กลุ่มพันธมิตรประมาณ 100 คน ได้ใช้แธงเหล็กกั้นถนนสาย 2 บริเวณหน้าการบินไทย
- เวลา 14.43 น. รถบรรทุกจำนวน 15 คัน ออกจากลานจอดรถระยะยาวเพื่อไปปรับสัมภาระที่อาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 ประตู 8
- เวลา 15.08 น. รถบรรทุกจำนวน 15 คัน ออกสู่ถนนบางนา-ตราด พื้นที่เขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- เวลา 15.26 น. การ์ดพันธมิตรเข้าไปในบริเวณ CONCOURSE DE ใช้กล้องส่องทางไกลดูบริเวณลานจอด
- เวลา 15.20 น. รถบัสจำนวน 15 คัน มารับผู้โดยสารชาวมุสลิม จำนวน 463 คน ที่อาคารผู้โดยสารชั้น 1 ประตู 8
- เวลา 15.40 น. เกิดกลุ่มควันไฟไหม้หน้าด่านแนวรั้วตะวันตกตรงข้ามโรงคัดแยกขยะ จนท.ดับเพลิง แจกดับเพลิง ลาดกระบังตรวจสอบ
- เวลา 16.45 น. รถบัส จำนวน 12 คัน พร้อมผู้โดยสารชาวมุสลิม จำนวน 463 คน ออกสู่ถนนบางนา-ตราด พื้นที่เขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- เวลา 17.30 น. จนท.ตำรวจ ถอนกำลังออกจากหน้า CATERING การบินไทย กลับที่ตั้ง สภ.ราชาเทวะ
- เวลา 18.55 น. รถปราศัย 1 คัน พร้อมรถติดตามของกลุ่มพันธมิตร ประมาณ 100 คัน เข้ามาสมทบที่อาคารผู้โดยสาร
- เวลา 19.00 น. กลุ่มพันธมิตร เพิ่มจำนวนการ์ดอีก 1 คันรถบรรทุก จำนวน 30 คน บริเวณด่านยกระดับขาออกชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร
- เวลา 19.20 น. พันมิตรประกาศขออาสาสมัคร การ์ดพันธมิตร 100 คน เพื่อจะไป สน.ราชาเทวะ
- เวลา 20.05-20.30 น. จุดสกัดของกลุ่มพันธมิตรทั้ง 7 จุด มีจำนวนคนลดน้อยลง
- เวลา 20.47 น. เริ่มมีเครื่องบินออกจากสนามบินสุวรรณภูมิ
- เวลา 22.58 น. ขบวนรถบริการภายในลานจอดได้เคลื่อนขบวนออกจากสนามบินสุวรรณภูมิโดยใช้เส้นทาง บางนา-ตราด ประมาณ 5-6 คัน โดยเคลื่อนขบวนไปประจำที่สนามบินอุตะเกาเป็นการชั่วคราว
- เวลา 23.06 น. ได้เปิดให้มีการนำเครื่องขึ้นได้ทั้งสองฝั่ง
- เวลา 23.40-23.58 น. จุดสกัดของกลุ่มพันธมิตรทั้ง 7 จุด มีจำนวนคนลดน้อยลง

วันที่ 1 ธ.ค. 51

- เวลา 04.00 น. รถบัสนำ จนท. ฝรั่ง. จำนวน 35 คน เดินทางไปที่ศูนย์ BI TECH บางนา
- เวลา 06.45 น. รับแจ้งจากฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ว่ามีจำนวนเที่ยวบินที่ขึ้นจาก ทสก.แล้ว 37 เที่ยวบิน
- เวลา 0730 น. รับแจ้ง ขนส่ง 51 ว่ารถ SHUTTLE BUS สาย A และ B เริ่มทำการวิ่งได้ตามปกติ
- เวลา 09.30 น. รับแจ้งจาก จนท.สทว. ได้นำนักบินไปส่งที่หลุมจอดอากาศยาน 518 สายการบิน CV 7952
- เวลา 09.45 น. ทหาร ป.พัน 21 รอ. ได้ทำการฝึกซ้อมการเคลื่อนย้าย VIP ที่บริเวณอาคาร AMF 4
- เวลา 10.18 น. ได้เกิดเสียงปืนดังขึ้นที่บริเวณหลังโรงแรม NOVOTEL สุวรรณภูมิ มีผู้ชายใส่เสื้อสีฟ้าวิ่งหนีกลุ่ม พันมิตร เข้าไปในอาคารจอดรถโซน 4 และถูกกลุ่มพันธมิตรจับตัวไป
- เวลา 12.55 น. มีกลุ่มพันธมิตรชาย จำนวน 5 คน ขโมยเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 ชุด ที่ร้านอาหาร BLACK CANYON

- เวลา 13.50 น. สายการบิน อิหร่าน เที่ยวบินที่ IR 809 ได้นำผู้โดยสารมุสลิมออกเดินทางจากสนามบินอู่ตะเภา
- เวลา 13.55 น. มีรถบรรทุก 6 ล้อ จำนวน 10 คัน วิ่งขึ้นไปบริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 4 ซึ่งเป็นกลุ่มของ พันธมิตร
- เวลา 14.14 น. คร.ภ.ภาค 4 จำนวน 600 นาย มาพร้อมที่ศูนย์ขนส่ง BUS TERMINAL
- เวลา 15.21 น. แจ้งว่า NOTAM C 6591 A-2751 สนามปิดถึง 3 ธ.ค.51 เวลา 18.00 น.
- เวลา 15.30 น. ช่างเครื่อง X-RAY จำนวน 6 เครื่องไปสนามบินอู่ตะเภา
- เวลา 15.45 น. มีกลุ่มพันธมิตร จำนวน 20 คน อยู่ที่บริเวณ CONTROL POST 1
- เวลา 16.25 น. มีรถยนต์ส่วนบุคคลของกลุ่มพันธมิตร ทอยเดินทางเข้าอาคารผู้โดยสาร
- เวลา 20.25 น. กลุ่มพันธมิตร ใช้ธงคำปิดกั้นหมายเลข 1158 บริเวณ อาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 ประดู 7
- เวลา 20.30 น. กลุ่มพันธมิตร ใช้หนังสือติดกั้นเหล็กยิงเข้าห้องบังคับการบิน
- เวลา 20.31 น. กลุ่มพันธมิตร ใช้ธงคำปิดกั้นบริเวณ อาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 ทั้งหมด
- เวลา 20.41 น. รับแฟกซ์ จากท่าอากาศยานเชียงใหม่ แจ้งเที่ยวบินที่ TG 8740 นำคณะรัฐมนตรีจากท่าอากาศยาน
ดอนเมือง ลง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เวลา 19.44 น.
- เวลา 20.43 น. กลุ่มพันธมิตร ทำการปิดล้อมห้องบังคับการบิน โดยอ้างว่ามีชายใส่เสื้อแดงในห้องพักการบิน จึงได้นำ
กำลังการคุ้มกันพันธมิตร มาทำการปิดล้อม จากการตรวจสอบของ จนท.ตว.(พ.จ.ท.เจอด กลางประพันธ์)
ทราบว่า ชายใส่เสื้อแดงเป็น จนท.รปภ จัดจ้างของ องค์การทหารผ่านศึก ชื่อ นายยุทธนา เจริญยิ่ง
สวมเสื้อออร์มแดงคาดผ้า
- เวลา 21.30 น. จนท.รปภ.ตว. ได้เข้าเจรจากับกลุ่มพันธมิตร ผลการเจรจากับกลุ่มพันธมิตรยอมถอนกำลังกลับ แต่ทำการ
ปิดล้อมเส้นทางเข้าออก และจะทำการเจรจาอีกครั้งในตอนเช้า อนึ่ง จนท.ที่อยู่ภายในห้องพักการบิน
ทั้งหมด จำนวน 52 คน ประกอบด้วย จนท.ตว จำนวน 13 คน, จนท.ห้องพักการบิน จำนวน 33 คน, จน
ท.ทหาร ป.พัน 21 จำนวน 4 คน และ จนท.สท. จำนวน 2 คน
- เวลา 21.34 น. รับแฟกซ์จากท่าอากาศยานเชียงใหม่ แจ้งเครื่องบิน AERO THAI 07 นำคณะรัฐมนตรี จากท่าอากาศยาน
ดอนเมือง ลงท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพิ่ม เวลา 21.13 น.

วันที่ 2 ธ.ค. 51

- เวลา 00.13 น. กลุ่มพันธมิตรตั้งจุดสกัดบริเวณพื้นที่ ถนนสาย 2 ขาเข้ามาจากร่มเกล้าหน้าดับเพลิง
- เวลา 09.00 น. สรุปยอดอากาศยานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- อากาศยานที่บินออกได้แล้ว 45 ลำ
 - อากาศยานที่จอดอยู่ในแสงฟ้า 6 ลำ
 - อากาศยานที่จอดตามหลุมจอด 37 ลำ
- เวลา 09.00 น. พนง. เวร อำนวยการ ทสภ.(05) รับแจ้ง จากนักข่าว ช่อง 3 ว่า เวลา 09.30 น. พันธมิตรจะขอเชิญ นักข่าว
ขึ้นไป ตรวจสอบบนอาคารผู้โดยสารเพื่อยืนยันว่าพันธมิตรไม่ได้ทำลายทรัพย์สินของ ทอท. เสียหาย
- เวลา 12.00 น. ได้ศิษย์ตรีของ จนท.บวท.จำนวน 3 ท่านขึ้นหอควบคุมลานจอด

- เวลา 12.20 น. ได้รับแจ้งจาก จนท.ตำรวจ ราชาทะ ว่าแท็กซี่มาแจ้งความว่า เวลาประมาณ 11.30 น. ได้ขับรถแท็กซี่พา ตำรวจนายหนึ่งหลงไปทางคั่นยกระดับขาเข้า ทสก. เมื่อเจอด่านของการ์ดพันมิตรได้ขับฝ่าด่านเข้าไป ทางพันมิตรจึงจับตามและขวางรถแท็กซี่ให้จอดจากนั้น ได้ควบคุมตัวตำรวจไปแล้วปล่อยรถแท็กซี่ ออกมา
- เวลา 13.20 น. ผสท. สั่งการผ่าน น.ท. มัทธยันต์ ไกรสรทองศรี ให้ปิดอาคารสำนักงาน AOB ทุกห้อง
- เวลา 13.30 น. แกนนำพันมิตร (พล.ต.จำลอง ศรีเมือง และ คุณศิริชัย ไม้งาม) แถลงข่าวบริเวณ ลานจอดรถ ZONE 2 เสร็จสิ้น เวลา 14.30 น. “เรื่องความปลอดภัยของสื่อมวลชน”
- เวลา 14.30 น. เปิดใช้ AOB ตาม ปกติ
- เวลา 17.00 น. น.ท.มัทธยันต์ ไกรสรทองศรี ได้รับคำสั่งจาก รสท.(ปก.) ให้ไปพบประธานคณะกรรมการ ทอท. เพื่อ ตรวจสอบความปลอดภัยหลังจากกลุ่มพันมิตรถอนตัว
- เวลา 17.45 น. 844 แจ้งทางวิทยุว่ารับคำสั่ง 84 ให้นำกำลัง จนท.รปภ.ของการท่าฯ เข้าพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ได้ทางชั้น 1 ประตู 3
- เวลา 17.55 น. จนท.รปภ.ทสก. จำนวน 105 นาย เข้าตรวจสอบพื้นที่อาคารผู้โดยสาร
- เวลา 18.05 น. จนท.ทหาร เข้าปฏิบัติหน้าที่ในอาคารผู้โดยสาร
- เวลา 18.15 น. จนท.EOD. ทสก. เข้าปฏิบัติหน้าที่ในอาคารผู้โดยสารจำนวน 3 นาย
- เวลา 19.05 น. กลุ่มพันมิตรได้ปล่อยโคลมลอยบริเวณทางยกระดับขาเข้า อาคารผู้โดยสาร(จุดเฉลิมพระเกียรติ)
- เวลา 19.40 น. พบโคลมลอยคกบริเวณ CONTROL POST 2 จำนวน 1 โคม
- เวลา 20.40 น. จนท.EOD.ทสก. ได้ตรวจพื้นที่เสร็จเรียบร้อย และส่งมอบพื้นที่ให้ จนท.รปภ.ทสก. ต่อไป
- เวลา 22.45 น. ได้รับแจ้งจาก จนท.EOD.ทสก. ว่ามีน้ำไหลที่ซีก โครกในห้องน้ำคนพิการ ช่วงจุดคั่นระหว่าง CONCOURSE C และ F
- เวลา 23.37 น. กลุ่มพันมิตรได้ออกจากพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ชั้น 2 หลังสุดถาวร

วันที่ 3 ธ.ค. 51

- เวลา 08.10 น. จนท. EOD ทสก.เข้าทำการตรวจสอบภายในห้องบังคับการบิน ทสก.
- เวลา 08.25 น. รับแจ้งจาก ผอก.ฝรภ. แจ้งยกเลิกการประชุมที่อาคาร AMF
- เวลา 09.10 น. ประธานกรรมการ ทอท. (คุณวุฒิปันธุ์ วิชัยรัตน์) มอบของที่ระลึก (พระบรมฉายาลักษณ์) ให้กับ พล.ต.จำลอง ศรีเมือง บริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 1
- เวลา 09.14 น. อติ๊ด สว.สกลนคร (คุณ มาลีรัตน์ แก้วกาจ) ขึ้นปราศรัยขอบคุณ สร.ทอท. และ สร. การบินไทย
- เวลา 09.44 น. ศูนย์สุวรรณภูมิรับคำสั่ง ผสท. ให้ทุกหน่วยงานเตรียมพร้อมเปิด ทสก. รอรับคำสั่ง ผสท. แต่เพียงผู้เดียว
- เวลา 10.54 น. กลุ่มพันมิตรร่วมร้องเพลงสดุดีมหาราชาและเพลงสรรเสริญพระบารมี
- เวลา 10.59 น. กลุ่มพันมิตรปิดเวทีการชุมนุมประท้วง
- เวลา 20.30 น. ผสท.ประกาศให้เริ่มใช้อาคารผู้โดยสารขาเข้าตั้งแต่เวลา 05.35 น. ของวันที่ 4 ธ.ค.51 โดยเที่ยวบินแรก เป็นสายการบินไทย TG 316 จาก เคที ส่วนขาออกให้ใช้ CHECK-IN ที่ศูนย์ BI TECH และนำผู้โดยสาร ขึ้นเครื่องโดยตรงใน AIR SIDE และจะเปิดเต็มรูปแบบทั้งหมดในวันที่ 5 ธ.ค. 51 เวลา 11.00 น

วันที่ 4 ธ.ค. 51

- เวลา 00.04 น. เครื่องบินของ บมจ.การบินไทย เที่ยวบินที่ TG 658 ออกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไปประเทศเกาหลี (อินชอน)
- เวลา 09.00 น. ดร.จรรุญ มีสมบูรณ์ และคณะจาก ขอ. มาตรวจสอบด้านมาตรการการรักษาความปลอดภัยของ ทสก.
- เวลา 12.06 น. เที่ยวบิน LQ 042 จะออกเดินทาง เวลา 21.30 น. และ เที่ยวบิน KB 0123 จะออกเดินทาง เวลา 23.30 น. ขณะนี้ CHECK-IN เรียบร้อยแล้ว จะปิดศูนย์ BI TECH เวลา 05.00 น. และจะเปิดทำการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เวลา 08.00 น. ของวันที่ 5 ธันวาคม 2551
- เวลา 12.15 น. ศูนย์สุวรรณภูมิรับการประสานจาก พ.ต.ท. วชิระพงษ์ แก้วดวง จนท.ตร.สก.ราชาเทวะว่าจะนำ จนท. EOD ตร. (คชค.) เข้าตรวจพื้นที่ ทสก. ตั้งแต่เวลา 13.00-17.00 น. บริเวณพื้นที่รอบนอกอาคารผู้โดยสาร

วันที่ 5 ธ.ค. 51

- เวลา 00.01-01.30 น. จนท. EOD ตร.พร้อม EOD ผรภ.ทสก. ทำการตรวจสอบซ้ำบริเวณพื้นที่ ทสก.
- เวลา 04.00 น. เที่ยวบินแรกที่ CHECK-IN และขึ้นจากสุวรรณภูมิ คือสายการบิน THAI AIR ASIA (FD 3501) ไปประเทศสิงคโปร์โดยใช้ GATE F2A
- เวลา 05.45 น. เสร็จสิ้นการ CHECK-IN ที่ศูนย์ BI TECH บางนา
- เวลา 06.00 น. จนท.ผรภ. ที่เกี่ยวข้องพร้อมในพื้นที่ยุติการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- เวลา 09.00 น. ผู้ประกอบการสายการบิน และ จนท.ที่เกี่ยวข้องเริ่มลงทะเบียนพิธีเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่บริเวณ MTB ชั้น 4 บริเวณ ROW H, J
- เวลา 09.30 น. นายสันติ พร้อมพัฒน์ รมว.คค. , นายวุฒิพันธ์ วิชัยรัตน์ ประธานกรรมการ ทอท. ,ผสภ. รักษาการ กอญ., น.ท. ประทีป วิจิตรโท (รสก.(ปก.)) พร้อมคณะมาถึง MTB ชั้น 4 บริเวณ ROW M,N
- เวลา 10.10 น. นายสันติ พร้อมพัฒน์ รมว.คค. , นายวุฒิพันธ์ วิชัยรัตน์ ประธานกรรมการ ทอท. ,ผสภ. รักษาการ กอญ., น.ท. ประทีป วิจิตรโท (รสก.(ปก.)) พร้อมคณะพร้อมคณะตรวจความเรียบร้อย บริเวณ MTB ชั้น 2, 3, 4 และพื้นที่ชานชาลา
- เวลา 11.00 น. นายสันติ พร้อมพัฒน์ รมว.คค. , นายวุฒิพันธ์ วิชัยรัตน์ ประธานกรรมการ ทอท. ,ผสภ. รักษาการ กอญ., น.ท. ประทีป วิจิตรโท (รสก.(ปก.)) พร้อมคณะ และผู้ประกอบการสายการบิน เข้าร่วมเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามปกติ

ภาคผนวก ฉ. เอกสารข้อกำหนดออกตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดบริหารราชการใน
สถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548



ข้อกำหนดออกตามมาตรา ๙
แห่งพระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๔๘
ในเขตพื้นที่เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตท้องที่เขตคอนเมือง และเขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ มีประกาศตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๔๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ และมีคำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๐๑/๒๕๕๑ เรื่องแต่งตั้งผู้กำกับการปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้รับผิดชอบ และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ นั้น

เพื่อให้การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบยุติลงได้ และป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑ ในฐานะหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงจึงออกข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. ห้ามผู้ใดชุมนุมหรือมั่วสุมกัน หรือกระทำการใดเป็นการก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในท้องที่เขตภาคกระบี่ กรุงเทพมหานคร ท้องที่อำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
๒. ห้ามผู้ใดที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิ ใช้เส้นทางคมนาคม และใช้ยานพาหนะในบริเวณท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิ ในถนนกิ่งแก้ว และในทางเข้าออกท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิจากถนนบางนา-ตราด จากถนนอ่อนนุช-ภาคกระบี่ จากทางหลวงกรุงเทพ-ชลบุรี (มอเดิร์นเวย์) ทุกเส้นทาง เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่
๓. ห้ามผู้ใดใช้อาคาร หรือเข้าไป หรืออยู่ในสถานที่ หรือพื้นที่ใด ๆ ในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑

พลตำรวจโท

(ถลง ตมใจ)

ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑

หัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง

ภาคผนวก ข. เอกสารคำสั่งหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง



คำสั่งหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง
ในเขตท้องที่ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลี และอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ที่ ๗ / ๒๕๕๑

เรื่อง กำหนดสถานที่ควบคุมบุคคลตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘

ตามที่นายกรัฐมนตรี โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตท้องที่ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลี และอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ มีคำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๐๑/๒๕๕๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้กำกับกำกับการปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้รับผิดชอบ และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ และมีประกาศตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ ให้การควบคุมตัวบุคคล จะต้องควบคุมตัวไว้ ณ สถานที่ที่มีชื่อสถานีตำรวจ ที่คุมขัง หักขสถาน หรือเรือนจำ แต่ให้ควบคุมตัวไว้ในสถานที่ที่ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑ ในฐานะเป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงได้กำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นไปตามประกาศดังกล่าว จึงกำหนดให้กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๑ จังหวัดปทุมธานี เป็นสถานที่ควบคุมตัวบุคคลตามประกาศ ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๑

พลตำรวจโท

(ฉลอง สนใจ)

ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑

หัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง



คำสั่งหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตท้องที่
เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
ที่ ๒๒ ๒๕๕๑
เรื่อง การปฏิบัติตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๘

ตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตท้องที่เขตดอนเมือง และเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ มีประกาศตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ และมีคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ ๓๐๑/๒๕๕๑ เรื่อง แต่งตั้งผู้กำกับการปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้รับผิดชอบ และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๑ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบยุติลงได้ และป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑ ในฐานะหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจจับกุมและควบคุมตัวบุคคลที่สงสัยว่าจะมีผู้ร่วมกระทำการให้เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือเป็นผู้ใช้ ผู้โฆษณา ผู้สนับสนุนการกระทำเช่นนั้น หรือปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำให้เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้เท่าที่มีเหตุจำเป็นเพื่อป้องกันมิให้บุคคลนั้นกระทำการ หรือร่วมมือกระทำการใด ๆ อันจะทำให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเพื่อให้เกิดความร่วมมือระงับเหตุการณ์ร้ายแรง โดยให้ปฏิบัติตามมาตรา ๑๒ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๘ ทั้งนี้ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เสนอขอรับความเห็นชอบต่อหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง ก่อนที่จะยื่นคำร้องขอจับกุมผู้ใด

๒. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกคำสั่งเรียกให้บุคคลใดมารายงานตัวต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือมาให้ถ้อยคำหรือส่งมอบเอกสารใดที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบ เมื่อได้ดำเนินการไปอย่างไรให้บันทึกการดำเนินการที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐานให้ชัดเจน

๓. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกคำสั่งยึดหรืออายัดอาวุธ สินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค เคมีภัณฑ์ หรือวัตถุอื่นใดในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าได้ใช้หรือจะใช้สิ่งนั้นเพื่อกระทำการ หรือสนับสนุนการกระทำให้เกิดเหตุสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจยึดสิ่งใดที่เป็นสิ่งผิดกฎหมาย ให้ส่งพนักงานสอบสวน
ดำเนินคดีไปตามกฎหมาย

๓.๒ กรณีพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจยึดสิ่งใดที่ไม่เป็นสิ่งผิดกฎหมาย ให้ส่งพนักงาน
สอบสวนดำเนินการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๑๒๘ โดยอนุโลม

๔. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกคำสั่งตรวจค้น รั้ว ถอน หรือทำลายซึ่งอาคาร สิ่งปลูก
สร้าง หรือสิ่งกีดขวางตามความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อระงับเหตุการฉ้อราษฎร์แรงแรงและหากปล่อยนิ่งช้าจะทำ
ให้ไม่อาจระงับเหตุการฉ้อราษฎร์ได้ทันทั้งนี้

๕. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกคำสั่งตรวจสอบจดหมาย หนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรเลข
โทรศัพท์ หรือการสื่อสารด้วยวิธีการอื่นใด ตลอดจนการส่งรับหรืออับอ้างการติดต่อ หรือการสื่อสารใด เพื่อ
ป้องกันหรือระงับเหตุราษฎร์แรงแรง โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดี
พิเศษ โดยอนุโลม

๖. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความ
ร้ายแรงออกคำสั่งห้ามมิให้ผู้ใดออกไปนอกราชอาณาจักร กรณีเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการออกไปนอก
ราชอาณาจักรของผู้นั้นจะเป็นการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของรัฐ หรือความปลอดภัยของประเทศ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๑

พลตำรวจโท

(เจตอง สนใจ)

ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๑

หัวหน้าผู้รับผิดชอบในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง

ภาคผนวก ข. ประเด็นคำถามสำหรับผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง
2. เหตุการณ์ใดบ้างที่ถือว่าเป็นเหตุการณ์วิกฤตสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีแผนรองรับอย่างไรบ้าง
3. จากกรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แผนการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต หรือแผนฉุกเฉินต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับสถานการณ์นี้ได้หรือไม่ มากน้อยเพียงไร
4. แนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างไร
5. เมื่อเกิดเหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อย่างไร
6. ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์กรณีกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
7. การประเมินผลความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน-สุวรรณภูมิ
8. ข้อเสนอแนะต่างๆ

ภาคผนวก ฉ. ประเด็นคำถามสำหรับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

1. เหตุการณ์กลุ่มพันธมิตรปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิในสายตาท่านอย่างไร
2. เมื่อเกิดกรณีกกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากทำอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่ อย่างไร และเพียงพอกับความต้องการหรือไม่
3. เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อเกิดกรณีกกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างไร
4. การประชาสัมพันธ์ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อเกิดกรณีกกลุ่มพันธมิตรปิดล้อมทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน อย่างไร
5. ข้อเสนอแนะต่างๆ

ประวัติผู้เขียน

ประวัติส่วนตัว

นางสาวคณัสมน เกรื่อวรรณ

ประวัติการศึกษา

- ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอุดมศึกษา
- ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
- ระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (เอกประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยรังสิต

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หน่วยธุรกิจทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อาวุโส 5 ส่วนประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการพิเศษ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
หน่วยธุรกิจทำอากาศยานสุวรรณภูมิ