

วันที่ 12 สิงหาคม 2558 ผมออกจากบ้านเวลา 04.00 น. ไปถึงสนามบินดอนเมืองเวลา 04.20 น. เพื่อเดินทางไปภูเก็ตโดยสายการบินนกแอร์เที่ยวบินที่ DD 7500 (กำหนดออกเดินทางเวลา 05.40 น) ผมตรงไปที่เคาน์เตอร์เช็คอินไปภาคใต้ ปรากฏว่าเคาน์เตอร์ปิดและมีเจ้าหน้าที่ยืนอยู่ 2-3 คน แจ้งให้ผมไปเคาน์เตอร์ของนกแอร์ที่อยู่ใน location อื่น ผมเดินไปที่ Location ที่เจ้าหน้าที่ชี้ให้ไป location แรก เป็น เคาน์เตอร์ ที่แจ้งว่า ไปภาคตะวันออกและภาคเหนือ และอีก location เป็นเคาน์เตอร์ สำหรับผู้ที่เป็น สมาชิก ต่างๆ ทั้ง 2 location ต่างมีคนยืนรออยู่แล้วเกือบเต็มพื้นที่ มีเจ้าหน้าที่ประจำตามเคาน์เตอร์ต่างๆ แต่ไม่มีการดำเนินการใดๆ ไม่มีการแจ้งประกาศหรือดำเนินการใดๆทั้งสิ้น จนเวลา 06.00 น. จึงมีการแจ้งว่า ระบบล่ม ไม่สามารถทำอะไรได้ แต่รับรองว่าผู้โดยสารทุกคนจะได้ขึ้นเครื่อง โดยใช้วิธีนั่งเขียน boarding pass ด้วยมือที่ละคน ผมเป็นกลุ่มแรกที่เดินขึ้นเครื่องบินในเวลาประมาณ 7.30 น แต่ต้องไปนั่งรอบนเครื่องบินอีกเกือบ 45 นาที เพราะต้องรอผู้โดยสารคนอื่นๆที่ยังไม่ได้รับ boarding card เครื่องบินออกเดินทางจริงๆ เวลาประมาณ 8.15 น มาถึงสนามบินภูเก็ตเวลา 9.30 น ทำให้ผมตกเรือเข้าที่เดินทางจากภูเก็ตไปเกาะ พี พี ในเวลา 8.30 น ผมเสียงานเพราะมีประชุมกับผู้บริหารของโรงแรมที่เกาะ พี พี ในเวลา 14.00 น ทำให้โปรแกรมทุกอย่างผิดไปหมด เกิดความเสียหาย (ก่อนผมจะเดินทางเข้าเกาะ พี พี ในช่วงบ่าย ผมได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ของนกแอร์เพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย ที่ทำให้ผมไม่สามารถเดินทางเข้าเกาะ พี พี ได้ตามเวลา ทางเจ้าหน้าที่รับว่าจะจ่ายค่าเดินทางเข้าเกาะ พี พี ในช่วงบ่ายให้ แต่ผมจะต้องออกเงินไปก่อน และขากลับในวันที่ 19 สิงหาคม ค่อยนำใบเสร็จค่าเดินทางเข้าเกาะ พี พี มาแสดงเพื่อรับเงินค่าเดินทาง) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้โดยสารและต่อสายการบินนกแอร์เป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงการยริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น แล้วก็ทำอะไรทั้งๆที่ทำได้ ปล่อยเวลาผ่านไปโดยไม่ทำอะไร จนทำให้เกิดความเสียหายที่มากขึ้นและกระทบในวงที่ใหญ่ขึ้น ผมจบจากธุรกิจการบิน จึงเข้าใจในระบบทั้งหมดสมัยผมเรียน เขาสอนไว้ทั้งหมด ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นจะต้องแก้ไขอย่างไร เนื่องจากผมยังอยู่ที่เกาะ พี พี และยังมีภารกิจอยู่ จึงไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดได้ เมื่อกลับกรุงเทพจะเขียนลงในบทความต่างๆของผม ชี้ให้เห็นถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ทั้งผู้โดยสารทราบว่าถ้าท่านเจอเหตุการณ์แบบนี้ท่านควรจะทำอย่างไร ควรจะได้รับการชดเชยอย่างไรที่เหมาะสม และทางสายการบินเองควรจะทำอย่างไร แก้ปัญหาอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายที่ใหญ่โตขึ้น และทางสายการบินจะชดเชยให้ผู้โดยสารอย่างเหมาะสมได้อย่างไร แต่ถ้าทางสายการบินไม่ยอมออกมารับผิดชอบต่อและชดเชยค่าเสียหายที่เหมาะสมกับผู้โดยสาร ทางภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องควรจะดำเนินการอย่างไรที่จะสร้างความยุติธรรมและเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ได้รับความเสียหาย

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

16 สิงหาคม 2558