

TG207/291061

การบินไทยแถลงผลสอบสวนข้อเท็จจริงและการแก้ไขกรณีเที่ยวบิน TG971

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แถลงผลสอบสวนข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขกรณีเที่ยวบินที่ TG971 ลำช้า ผลสอบระบุเป็นปัญหาของกระบวนการทำงานและความบกพร่องของทั้งนักบินและนายสถานีซูริกที่ไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสารและองค์กรเป็นอันดับแรก ซึ่งขัดกับจริยธรรมในหลักการธรรมาภิบาลที่ดีของบริษัทฯ ทั้งนี้ บทลงโทษจะเป็นไปตามระเบียบวินัยขององค์กร ส่วนการเยียวยาผู้โดยสารจะเป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมยืนยันว่าทั้งหมดเป็นสิ่งที่ทั้งองค์กรต้องรับผิดชอบร่วมกัน พร้อมเดินหน้าแก้ไขฟื้นฟูความเชื่อมั่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นายสุเมธ ดำรงชัยธรรม กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า หลังจากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้เรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่ายในเหตุการณ์เที่ยวบินที่ TG971 เส้นทาง ซูริก-กรุงเทพฯ ลำช้า มาให้ถ้อยคำแล้วนั้น คณะกรรมการสอบสวนฯ ได้สรุปว่า นักบินและผู้จัดการการบริการสนามบินซูริกหรือนายสถานีซูริกได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างกันเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องที่นั่งของ Passive Crew (นักบินที่โดยสารมากับเที่ยวบินนั้น เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินอื่นหลังจากนี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินก่อนหน้านั้น) จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าของเที่ยวบินและส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร รวมทั้งทำให้เกิดความเสียหายแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ ผลการสอบสวนยังระบุอีกว่า ผู้ปฏิบัติงานทั้งสองคนไม่ได้คำนึงถึงการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นลำดับแรก จึงสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทั้งสองคนมีข้อบกพร่องด้านจริยธรรมตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ ที่กำหนดให้พนักงานยึดมั่นและปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ความบกพร่องดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบริการผู้โดยสารและสร้างความเสียหายให้แก่บริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จะดำเนินการทางวินัยและพิจารณาบทลงโทษกับผู้ปฏิบัติงานทั้งสองคนตามระเบียบของบริษัทฯ ต่อไป นอกจากนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการเยียวยาผู้โดยสารในเที่ยวบินดังกล่าวตามมาตรฐานสากล ซึ่ง ณ ปัจจุบันได้เริ่มดำเนินการไปบ้างแล้ว

“ผมในฐานะผู้บริหารสูงสุดของการบินไทยและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขอโน้มรับความผิดพลาดและขอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผมขอให้ความมั่นใจว่า บริษัทฯ คำนึงถึงการรักษามาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดและการให้บริการลูกค้าควบคู่กันไป ซึ่งบริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีการประสานงานที่เป็นหนึ่งเดียวโดยใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต และเพื่อให้การบินไทยกลับมาทะยานสู่ฟ้าสมดังที่ทุกคนตั้งใจอีกครั้งหนึ่ง” นายสุเมธฯ กล่าว

.....

