บทที่ 3

รายละเอียดการให้บริการผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ

ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ เป็นท่าอากาศยานที่มีปริมาณการเดินทางทางอากาศสูงสุด และมีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีสถานที่ตั้งบริเวณถนนวิภาวดีรังสิต ซึ่งอยู่ห่างจากศูนย์กลางของกรุงเทพมหานครไปทางทิศเหนือประมาณ 22 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวมทั้งหมด 3,331 ไร่ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศซึ่งมีอยู่ 2 อาคารมีพื้นที่รวม 283,000 ตารางเมตร สามารถให้บริการผู้โดยสารได้สูงสุดถึง 25 ล้านคนต่อปี โดยในส่วนของอาคารผู้โดยสาร 1 มีความสามารถในการให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน (Peak Hour Capacity) แก่ผู้โดยสารขาเข้า 3,500 คนต่อชั่วโมง และแก่ผู้โดยสารขาออก 4,500 คนต่อชั่วโมง และผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง 4,500 คนต่อชั่วโมง ส่วนอาคารผู้โดยสาร 2 มีความสามารถในการให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน สำหรับผู้โดยสารขาเข้า 2,000 คนต่อชั่วโมง และผู้โดยสารขาออก 2,500 คนต่อชั่วโมง (Airports Authority of Thailand [AAT] , 1997)

3.1 สภาพทางกายภาพ

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 ภายในท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ อาคารส่วนเหนือ ซึ่งประกอบด้วยห้องรับรองพิเศษ อาคารที่ทำการท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และอาคารเทียบเครื่องบิน อาคารส่วนกลางเป็นส่วนของสำนักงานสายการบินต่างๆ ส่วนบริการสำหรับผู้โดยสารผ่าน และผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง และอาคารส่วนใต้เป็นอาคาร 4 ชั้น ชั้นใต้ดินเป็นที่จอดรถยนต์ ชั้นที่ 1 และ 2 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 3 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาออก และชั้นที่ 4 เป็นส่วนของภัตตาคาร ที่ทำการสายการบินและที่ชมทัศนียภาพ

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 2 เป็นอาคาร 5 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคาร 1 ทางด้านใต้ ชั้นล่างเป็นห้องผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 2 เป็นพื้นที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ทำการสายการบินและหลังรับรองพิเศษ ชั้นที่ 3 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาออก ชั้นที่ 4 เป็นส่วนของที่ทำการสายการบิน และร้านอาหารต่างๆ และชั้นที่ 5 พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ทำการของสายการบิน

พื้นที่ใช้สอยหรือพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 และ 2 สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 3.1 โดยที่ ตารางที่ 3.2 และรูปที่ 3.1 3.2 3.3 แสดงรายละเอียดของพื้นที่ใช้สอยบนแต่ละชั้นภายในอาคาร

ตารางที่ 3.1 พื้นที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 และ 2

ส่วนให้บริการ	พื้นที่ใช้สอย (ตารางเมตร)	
	อาคาร 1	อาคาร 2
ผู้โดยสารขาออก (Departure)	5,600	5,000
ผู้โดยสารขาเข้า (Arrival)	16,000	12,600
ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transit)	1,800	-
อาคารเทียบเครื่องบิน (Piers)	37,900	-
อาคารที่ทำการท่าอากาศยานกรุงเทพ (BIA Offices)	46,000	6,540
พื้นที่ทำการส่วนราชการต่างๆ (Government Offices)	2,200	3,390
พื้นที่ให้เช่า (Rental Area)	36,900	18,328
พื้นที่สาธารณะอื่นๆ (Other Public Area)	51,200	40,042
พื้นที่รวมทั้งหมด	197,100	85,900

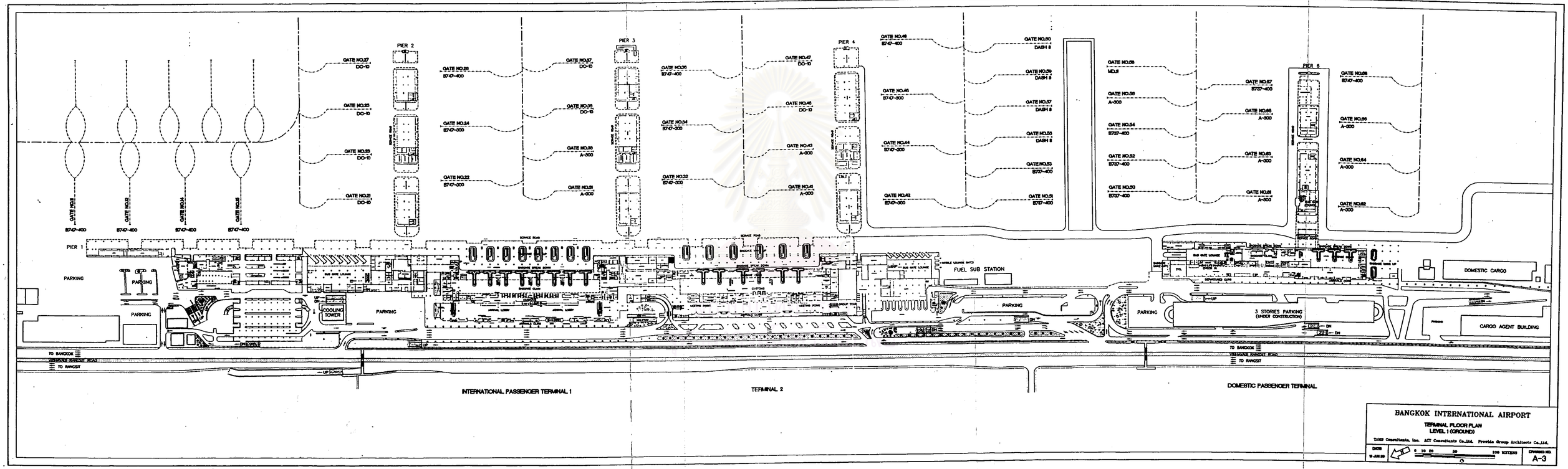
ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายควบคุมพื้นที่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

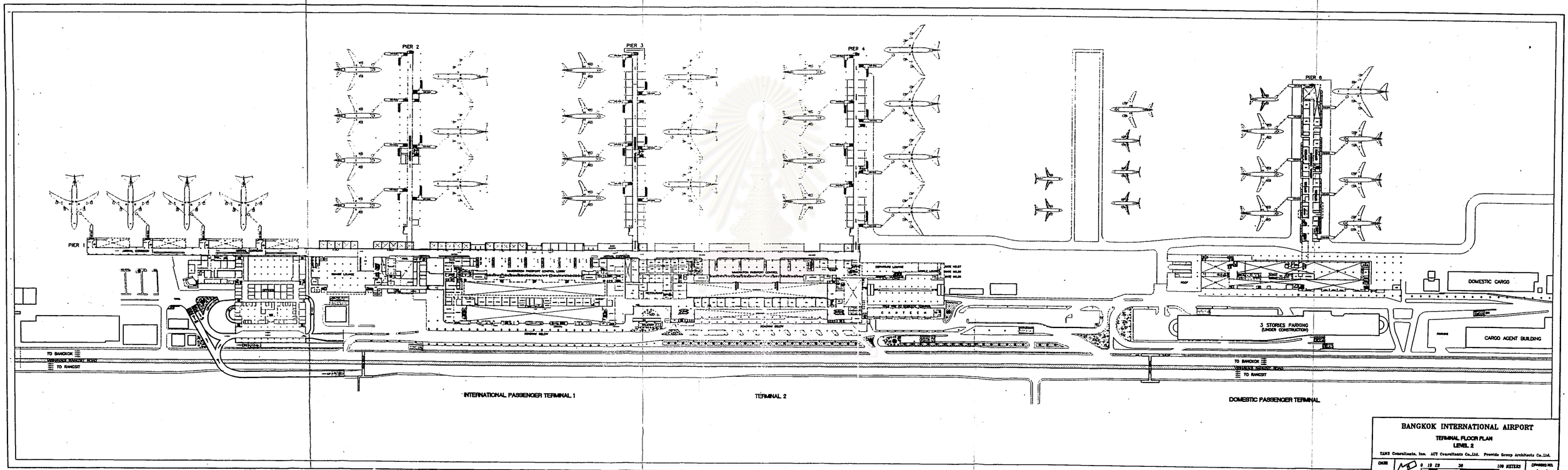
ตารางที่ 3.2 พื้นที่ใช้สอยในแต่ละชั้นภายในอาคารผู้โดยสารผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ 1 และ 2

ชั้นที่	รายละเอียด	พื้นที่ (ตารางเมตร)	
		อาคาร 1	อาคาร 2
1	พื้นที่จัดเตรียมสัมภาระขึ้นเครื่อง (Baggage Make-up)	3,200	3,000
	บริเวณรอรับกระเป๋า (Baggage Break-Down)	1,600	3,300
	ประตูขึ้น-ลงเครื่องโดยรถบัส (Bus-Gate)	150	150
	ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า และจุดนัดพบ (Arrival Lobby and Meeting Point)	2,000	3,100
	ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้าสำหรับผู้โดยสารเป็นคณะ (Group Tour)	75	900
	พื้นที่ให้เช่า (Concession)	300	900
	ห้องอุปกรณ์ (Mechanical Room)	1,800	500
	รวม	9,125	11,850
2	ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration)	3,700	3,000
	พื้นที่ลำเลียงสัมภาระจากบริเวณตรวจบัตรโดยสาร และสัมภาระลงสู่พื้นที่จัดเตรียมสัมภาระขึ้นเครื่อง (Baggage Claim)	4,340	7,000
	บริการติดตามสัมภาระ (Baggage Services)	60	400
	พื้นที่ให้เช่า (Concession , Duty Free)	100	500
	ด่านศุลกากร (Custom Check)	800	1,000
	บริเวณรอสำหรับผู้โดยสารขาเข้า (Arrival Lobby)	2,000	2,100
	สำนักงาน (Offices)	1,500	1,400
	พื้นที่ให้เช่า (Concession, Snack Bar)	300	1,900
	บริเวณนัดพบ และพื้นที่ใช้สอยทั่วไป (Meeting Point & Common Used Area)	2,200	4,800
	รวม	15,000	22,100
3	ชานชลาจอดรถสำหรับผู้โดยสารขาออก (Entrance Platform)	1,800	2,400
	ห้องโถงผู้โดยสารขาออก (Departure & Check-in Lobby)	8,200	12,900
	ด่านตรวจหนังสือเดินทาง และศุลกากร (Passport & Custom control)	2,200	2,100
	ห้องรอผู้โดยสารขาออก (Departure Lounge)	3,000	3,200
	บริเวณรอสำหรับผู้โดยสารขาออก (Waiting Area)	1,400	800
	พื้นที่ใช้สอยทั่วไป (Common Used Area)	4,680	1,500
	รวม	21,280	22,900
4	สำนักงาน (Offices)	2,000	2,900
	พื้นที่ให้เช่า ภัตราคาร และห้องรอสำหรับแขกผู้มีเกียรติ (Concession, Restaurant and Executive Lounge)	3,500	5,500
	พื้นที่ใช้สอยทั่วไป (Common Used Area)	7,410	4,700
	รวม	12,910	13,100

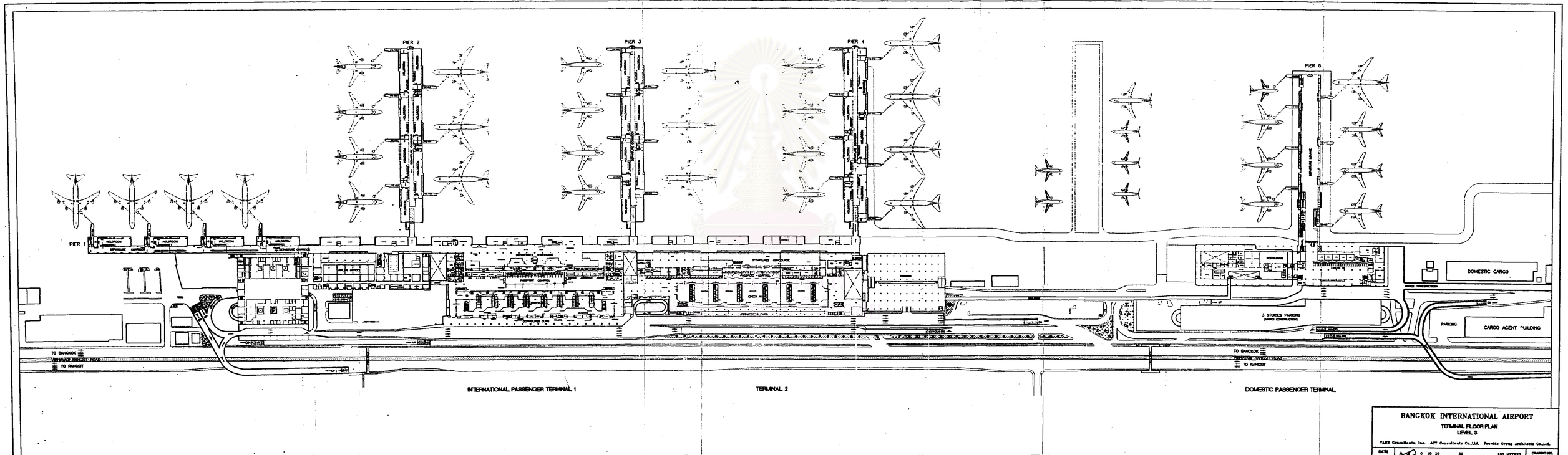
รูปที่ 3.1 ผังแสดงสภาพทางกายภาพของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ ชั้น 1



รูปที่ 3.2 ผังแสดงสภาพทางกายภาพของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ ชั้น 2



รูปที่ 3.3 ผังแสดงสภาพทางกายภาพของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ ชั้น 3



3.2 <u>ขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการของผู้โดยสาร</u> สามารถแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้โดยสารขาออก และผู้โดยสารขาเข้า

3.2.1 ผู้โดยสารขาออก สิ่งที่ผู้โดยสารต้องนำติดตัวประกอบด้วย หนังสือเดินทาง วีซ่า (Visa) บัตรโดยสาร ต.ม.6 (หนังสือแจ้งความจำนงขอออกนอกราชอาณาจักร) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน และสัมภาระ

<u>ผู้โดยสารขาออกจะต้องผ่านขั้นตอนต่อไปนี้</u> (ดังแสดงในแผนภูมิรูปที่ 3.4)

1. ตรวจสัมภาระทุกชิ้นที่จะนำเข้าใต้ท้องเครื่องบินโดยผ่านเครื่อง X-RAY หน้าเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และสัมภาระ

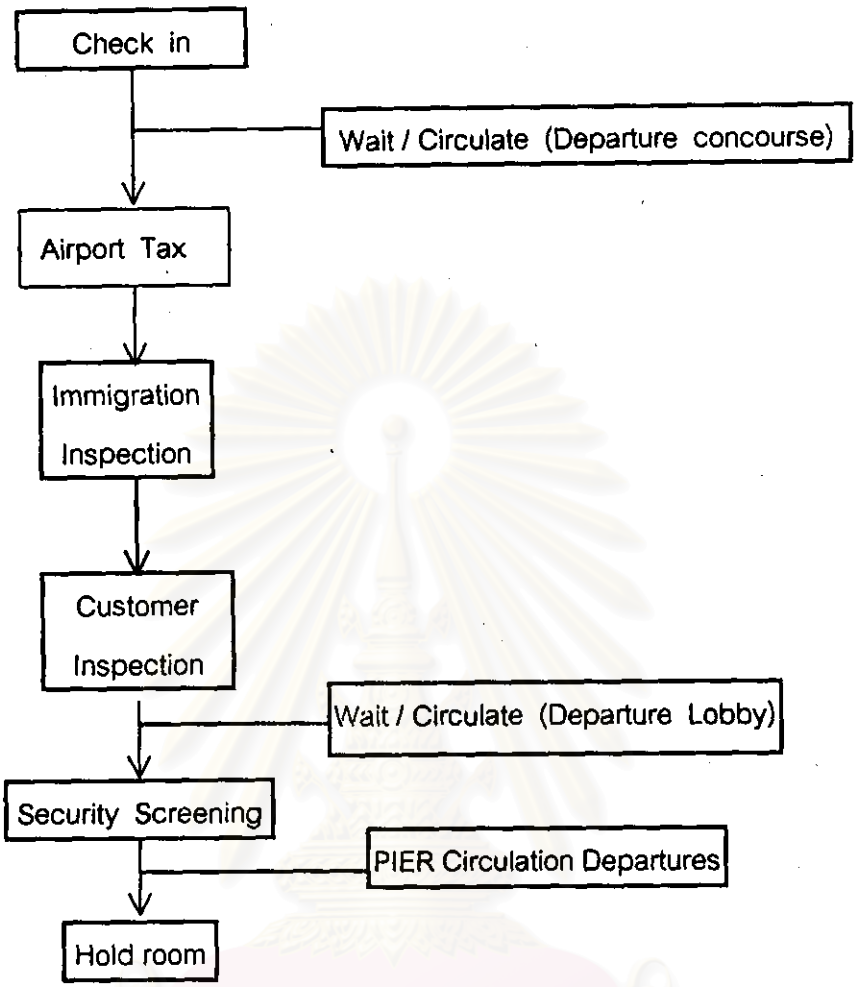
2. ตรวจบัตรโดยสาร บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจผู้โดยสาร และสัมภาระ ซึ่งดำเนินการในพื้นที่ส่วนหน้าของอาคารผู้โดยสารขาออก เจ้าหน้าที่สายการบินจะตรวจดูหนังสือเดินทาง วีซ่า บัตรโดยสาร และชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารซึ่งผ่านการ X-RAY ในขั้นที่ 1 แล้ว พร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน หลักจากนั้น เจ้าหน้าที่สายการบินจะให้บัตรกระเป๋า แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งติดที่กระเป๋าเพื่อจะได้ส่งไปยังจุดหมายปลายทาง อีกส่วนหนึ่งของบัตรกระเป๋าจะให้ผู้โดยสารเพื่อนำไปรับกระเป๋าที่ปลายทาง เมื่อตรวจรับสัมภาระเรียบร้อยแล้วพนักงานจะออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ในบัตรที่นั่งมีข้อความบอกชื่อสายการบิน ชื่อผู้โดยสาร เมืองที่ผู้โดยสารเดินทาง โดยระบุเที่ยวบิน วันที่ หมายเลขที่นั่ง เวลาเรียกขึ้นเครื่อง และหมายเลขประตูทางออก

3. ตรวจลงตราหนังสือเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ผู้โดยสารจะต้องแสดงหนังสือเดินทางบัตรที่นั่งและใบ ต.ม.6 ที่กรอกรายละเอียดแล้ว

4. หลังประทับตราหนังสือเดินทางแล้ว ตรวจสิ่งของต้องห้าม และของต้องกำกัดออกนอกประเทศโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร

5. ตรวจค้นอาวุธวัตถุระเบิด โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทอท.จะตรวจค้นอาวุธ วัตถุระเบิด ที่ผู้โดยสารอาจแอบพกพาติดตัว หรือซุกซ่อนในกระเป๋าถือนำขึ้นเครื่องบินด้วย

6. การตรวจสอบบัตรที่นั่งบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ของสายการบินประจำที่ประตูทางออก ทำหน้าที่ตรวจบัตรที่นั่งว่าผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องถูกต้องหรือไม่



รูปที่ 3.4 ขั้นตอนในการดำเนินการภายในท่าอากาศยานกรุงเทพ สำหรับผู้โดยสารขาออก

3.2.2 ผู้โดยสารขาเข้า สิ่งที่ผู้โดยสารต้องนำติดตัวประกอบด้วย หนังสือเดินทาง ต.ม.6 (หนังสือแจ้งความจำนงขอเข้าสู่ราชอาณาจักร)ใบสำแดงรายการสิ่งของผู้โดยสารของกรมศุลกากร ซึ่งผู้โดยสารขาเข้าสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. ผู้โดยสารลง(Arrival Passenger) คือ ผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางที่ประเทศไทย และจะพำนักอยู่ในประเทศไทยระยะหนึ่ง ผู้โดยสารจะต้องไปแสดงตัวพร้อมหนังสือเดินทางกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

2. ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง(Transfer Passenger) คือ ผู้โดยสารที่เดินทางมาจากเครื่องบินเครื่องหนึ่งเพื่อแวะเปลี่ยนเครื่องอีกเครื่องหนึ่ง ผู้โดยสารเหล่านี้จะไปทำการตรวจรับบัตรที่นั่งใหม่ โดยที่ไม่ต้องผ่านการตรวจหนังสือเดินทาง ผู้โดยสารจะไปที่ห้องผู้โดยสารขาออก เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่อไป

3. ผู้โดยสารผ่าน (Transit Passenger) คือ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับเครื่องบินเครื่องหนึ่งและมาแวะที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเพียงชั่วครู่ เพื่อเติมเชื้อเพลิงหรือรับ/ส่งผู้โดยสาร ขนถ่าย/รับสินค้า แล้วเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางโดยเครื่องบินลำเดียวกัน

<u>ผู้โดยสารถงจะต้องผ่านขั้นตอนดังต่อไปนี้</u> (ดังแสดงในแผนภูมิรูปที่ 3.5)

1. ตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ณ บริเวณเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยแสดงหนังสือเดินทาง และใบ ต.ม.6

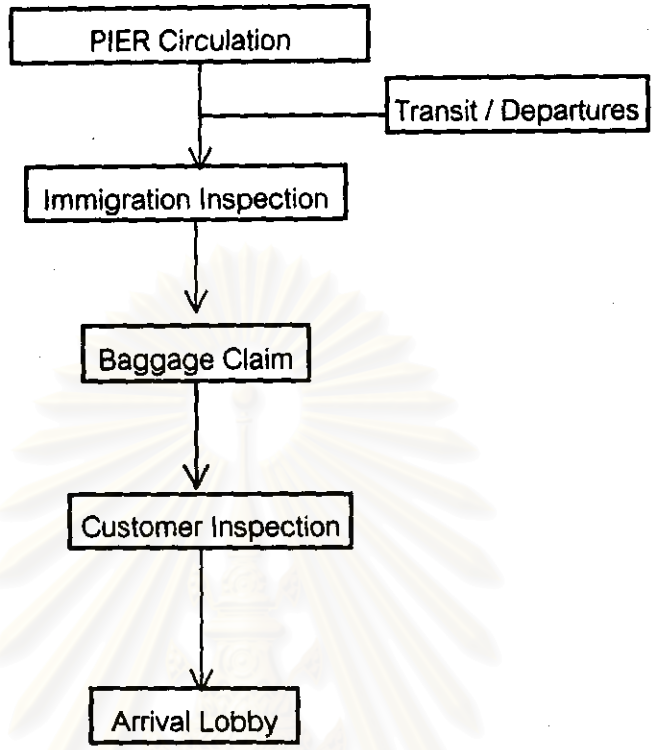
2. รอรับกระเป๋าสัมภาระ

3. ตรวจกระเป๋าสัมภาระ โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้โดยสารต้องกรอกรายการในใบแบบสำแดงสิ่งของติดตัวผู้โดยสาร ก่อนนำกระเป๋าสัมภาระผ่านเจ้าหน้าที่ศุลกากร หากไม่มีของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้าม ให้ยื่นแบบสำแดงสิ่งของติดตัวแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ช่องเขียว (ไม่มีสิ่งของต้องสำแดง) หากมีสิ่งของต้องเสียภาษีอากร หรือไม่แน่ใจว่าของเหล่านั้นต้องเสียภาษีอากรหรือไม่ ให้ยื่นแบบสำแดงสิ่งของติดตัวแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ช่องแดง (มีสิ่งของต้องสำแดง) ถ้าลักลอบนำของที่ต้องเสียภาษีอากรผ่านทางช่องเขียว จะต้องถูกริบสิ่งของและอาจถูกปรับ 4 เท่าของราคาสิ่งของ รวมค่าภาษีอากร

3.3 <u>ลักษณะการให้บริการแก่ผู้โดยสาร</u>

3.3.1 การตรวจบัตรโดยสาร และสัมภาระ (Ticket Counter and Baggage Check)

การตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ ดำเนินการโดยสายการบินต่างๆ เพื่อทำการตรวจสิ่งของภายในกระเป๋าเดินทาง และสิ่งของที่นำมาขึ้นเครื่องด้วยเครื่องเอกซเรย์ และทำการตรวจบัตรโดยสารเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่อง



รูปที่ 3.5 ขั้นตอนในการดำเนินการภายในท่าอากาศยานกรุงเทพ สำหรับผู้โดยสารขาเข้า

3.3.1.1 ลักษณะทางกายภาพบริเวณตรวจบัตรโดยสาร และสัมภาระ

ผู้โดยสารจะผ่านขั้นตอนการตรวจสัมภาระที่นำมาด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ซึ่งจะตั้งอยู่ระหว่างทางเข้าสู่เคาน์เตอร์ให้บริการตรวจบัตรโดยสารในแต่ละแถว หากเมื่อผู้โดยสารผ่านขั้นตอนการตรวจสอบดังกล่าวแล้ว จะเข้ารับบริการในส่วนบริการต่อไป คือเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ซึ่งภายในอาคารผู้โดยสารที่ 1 จะประกอบด้วยเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารทั้งหมด 8 แถวหลัก และทำการตรวจบัตรโดยสารทั้ง 2 ฝั่งๆ ละ 8 ช่องบริการ ซึ่งจะใช้สัญลักษณ์แสดงเครื่องหมายของช่องบริการ เช่น ฝั่งซ้ายมือใช้สัญลักษณ์ A , B , C , D , E , F , G และ H ส่วนฝั่งขวามือใช้สัญลักษณ์ J , K , L , M , N , P , Q และ R ทั้งนี้แต่ละแถวจะแยกให้บริการตามสายการบิน ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 กำหนดการใช้เคาน์เตอร์เช็คอินอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 และ 2

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 (TERMINAL 1)	
ROW 1-3 -THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANYLIMITED(TG)	*ROW 6* - AIR INDIA (AI)
ROW 4(NORTH)	- ROYAL BRUNEI AIRLINES(BI)
- THAI ROYAL FIRST CLASS (RFC)	- GULF AIR (GF)
- THAI ROYAL BUSINESS CLASS(REC)	- KOREAN AIRLINES CO.,LTD(KE)
(SOUTH)	- CZECH AIRLINES (OK)
- CHINA SOUTHERN AIRLINES (CZ)	- QANTAS AIRWAYS LTD.(QF)
- DRUK AIR (KB)	- LAO AVIATION(QV)
- SCANDINAVIAN AIRLINES SYSTEM(SK)	- VARIG BRAZILIAN AIRLINES (RG)
- BALKAN BULGARIAN AIRLINES (LZ)	- ROYAL JORDANIAN (RJ)
- AIR NEW ZEALAND LTD. (NZ)	- AIR LANKA (UL)
ROW 5 – AIR FRANCE (AF)	- OLYMPIC AIRWAYS S.A. (OA)
- ETHIOPIAN AIRLINES CORPORATION(ET)	- VIETNAM AIRLINES(VN)
- JAPAN AIRLINES CO.,LTD.(JL)	*ROW 7* – CHINA AIRLINES LTD.(CI)
- LOT POLISH AIRLINES (LO)	- AIR KORYO , KOREAN AIRWAYS (JS)
-MALAYSIA AIRLINES(MH)	- ASIANA AIRLINES (OZ)
- EGYPT AIR (MS)	- TAROM ROMANIAN AIR TRANSPORT (RO)
- ROYAL AIR CAMBODGE(VJ)	- SINGAPORE AIRLINES LTD.(SQ)
- SOUTH AFRICAN AIRWAYS(SA)	- SWISSAIR (SR)
- TURKISH AIRLINES(TK)	- AEROFLOT-RUSSIAN INTERNATIONAL AIRLINES (SU)
- MYANMAR AIRWAYS INTERNATIONAL(UB)	*ROW 8* - EL AL – ISRAEL AIRLINES LTD.(LY)
- PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINES CORPORATION (PK)	- ROYAL NEPAL AIRLINES CORPORATION(RA)
- BIMAN BANGLADESH AIRLINES (BG)	- PHILIPPINE AIRLINES INC.(PR)
- CHINA SOUTHWEST AIRLINES(SZ)	
- CHINA YUNNAN AIRLINES (3Q)	

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 2 (TERMINAL 2)	
ROW 9 - AIR CHINA (CA) - GARUDA INDONESIA,P.T. (GA) - UZBEKISTAN AIRWAYS LTD.(LT) - LTU INTERNATIONAL AIRWAYS LTD.(LT) - MARTINAIR (MP) - CHINA EASTERN AIRLINES (MU)	*ROW 12* – LUFTHANSA GERMAN AIRLINES(LH) - LAUDA AIR (NG) - KUWAIT AIRWAYS CORPORATION(KU) - CONDOR FLUGDIENST GMBH (DE)
ROW 10 – SAUDI ARABIAN AIRLINES (SV) - KLM ROYAL DUTCH AIRLINES (KL) - NORTHWEST ORIENT AIRLINES (NW) - BRITISH AIRWAYS (BA) - CANADIAN AIRLINES INTERNATIONAL LTD.(CP)	*ROW 14* – CATHAY FACIFIC AIRWAY LTD.(CX) - CHARTER FLIGHT (TG HANDLING)
ROW 11 – FINNAIR O/Y (AY) - ALITALIA (AZ) - EMIRATES (EK) - INDIAN AIRLINES CORPORATION (JC) - ALL NIPPON AIRWAY CO.,LTD. (NH) - AIR EUROPA (UX)	*ROW 15* - EVA AIRWAYS (BR) - UNITED AIRLINES INC. (UA) - AIR FRANCE (AF)

การดำเนินการแยกระดับของการตรวจบัตรโดยสารโดยสายการบินจะแยกผู้โดยสารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้โดยสารชั้น 1 ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นประหยัด โดยที่จะแยกการตรวจบัตรโดยสารแต่ละประเภทค่อนข้างจะเป็นอิสระต่อกัน (ดังแสดงในตารางที่ 3.4) ซึ่งผู้โดยสารจำเป็นต้องตรวจบัตรโดยสารเฉพาะในช่องบริการที่ระบุไว้เท่านั้น

แต่ในบางสายการบิน เช่น การบินไทย ได้รวมผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด มาใช้ช่องบริการร่วมกัน โดยที่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ จะได้รับบัตรเพื่อเข้าไปนั่งรอในห้อง VIP เช่นเดียวกับผู้โดยสารชั้น 1 และจัดช่องบริการพิเศษ สำหรับผู้โดยสารที่ไม่ได้มีสัมภาระขึ้นเครื่องจำนวน 1 ช่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้การดำเนินการของสายการบินต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสารที่ 1 มีข้อสังเกตว่าจะเป็นของสายการบินไทยโดยส่วนมาก ซึ่งนอกนั้นจะเป็นสายการบินที่เป็นพันธมิตรทางการบินกับสายการบินไทย

ในทำนองเดียวกัน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารภายในอาคารผู้โดยสารที่ 2 จะประกอบด้วย 6 แถวหลัก ตั้งแต่แถวที่ 9 ถึง 15 (ไม่มีแถวที่ 13) และแบ่งออกเป็น 2 ฝั่ง โดยแสดงลำดับของช่องบริการตามสัญลักษณ์เดียวกับอาคารผู้โดยสารที่ 1 โดยแยกการดำเนินการของแต่ละสายการบินตามตารางที่ 3.3

3.3.1.2 ขั้นตอนในการให้บริการ

ผู้โดยสารขาออกมีรายละเอียดการให้บริการดังนี้ คือ

- ผู้โดยสารจะนำกระเป๋า และสัมภาระผ่านการตรวจสอบที่เครื่องเอกซเรย์ แล้วรัดกระเป๋าด้วยเชือก เพื่อแสดงว่าได้ผ่านการตรวจสอบแล้ว โดยพนักงานที่ให้บริการจะเป็นพนักงานของการท่าอากาศยาน ฯ
- ตรวจหนังสือเดินทาง และ Visa โดยถ้าผู้โดยสารใช้หนังสือเดินทางปลอม และ Visa ปลอม หรือทำการเปลี่ยน หลังจากผ่านการตรวจสอบของ Immigration แล้ว เมื่อผู้โดยสารเดินทางไปถึงประเทศปลายทาง และ Immigration ของประเทศนั้นๆ ตรวจสอบว่ามีการปลอมแปลงเอกสาร ทางสายการบินที่ผู้โดยสารใช้ในการเดินทางจะถูกปรับ
- ชั่งน้ำหนักสัมภาระไม่ให้เกินกำหนด เช่น ในส่วนของสายการบินไทยได้อนุญาตให้ผู้โดยสารที่เดินทางไปยุโรป บรรทุกน้ำหนักสัมภาระโดยการควบคุมน้ำหนัก (By Weight) โดยน้ำหนักของสัมภาระต้องไม่เกิน 20 , 30 และ 40 กิโลกรัม สำหรับผู้โดยสารชั้น Economic , Business และ First Class ตามลำดับ ส่วนผู้โดยสารที่เดินทางไปยังอเมริกา จะควบคุมโดยจำนวนสัมภาระ (By Piece) โดยจำนวนสัมภาระต้องไม่เกิน 2 ชิ้น และน้ำหนักรวมไม่เกิน 64 กิโลกรัม ซึ่งผู้โดยสารแต่ละ Class จะแตกต่างกันเฉพาะขนาดของกระเป๋าใส่สัมภาระ ทั้งนี้กฎของการกำหนดน้ำหนักสัมภาระของทุกสายการบินจะยึดตามข้อปฏิบัติ ของ IATA

● เมื่อตรวจขั้นตอนต่างๆ ทุกขั้นตอนแล้ว พนักงาน Check in จะออก Boarding Pass ซึ่งจะระบุเลขที่นั่งในเครื่องบิน เพื่อใช้ประกอบในการผ่านบริการจุดต่อไป

3.3.1.3 จำนวนบุคลากร และการเปลี่ยนผลัดในการทำงาน

โดยทั่วไปการให้บริการ Check in ของแต่ละสายการบินจะแบ่งวิธีในการให้บริการออกเป็น 2 วิธี คือ

<u>วิธีแรก</u> การเปิดให้บริการ Check in ก่อนกำหนดการเครื่องออก

โดยปกติจะเปิดให้บริการก่อนกำหนดการเครื่องออกประมาณ 3-4 ชั่วโมง ขึ้นกับประเภทของเที่ยวบินที่เดินทาง โดยจะจัดจำนวนบุคลากรและตารางเวลาการทำงานสอดคล้องกับเที่ยวบิน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า และประหยัดที่สุด

<u>วิธีที่สอง</u> การเปิดให้บริการ Check in แบบทั่วไป

สายการบินไทยเป็นสายการบินเดียวที่ใช้วิธีนี้เนื่องจากมีเที่ยวบินในการเดินทางมาก โดยจะเปิดให้บริการ Check in ตลอดเกือบ 24 ชั่วโมงสำหรับทุกเที่ยวบิน โดยจะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 04.30 - 03.00 น. ซึ่งวิธีดังกล่าวผู้โดยสารสามารถเข้าไปใช้ในช่องบริการใดและเวลาใดก็ได้ จึงเป็นผลทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกรวดเร็วและพอใจกับวิธีการนี้มาก

โดยสายการบินจะจัดบุคลากรเพื่อให้บริการตาม Schedule Flight ซึ่งแต่ละคนจะไม่มีผลัดการทำงานที่แน่นอน แต่สามารถประมาณการโดยเฉลี่ยในส่วนของเฉพาะพนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ Check in มีประมาณ 70 - 80 คน เพื่อให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ผู้โดยสารต้อง Check in ก่อน Schedule Flight 30 นาที มิฉะนั้นจะนำที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่ Stand By) (สุดารัตน์ จันทรัศมี, 2540)

3.3.1.4 อัตราการให้บริการ และความล่าช้าที่ยอมรับได้

การให้บริการของการบินไทย มีอัตราการให้บริการเฉลี่ย 2 นาที/คน และความล่าช้าที่ยอมรับได้ ซึ่งผู้โดยสารแต่ละคนไม่ควรรอนานเกิน 10 นาที (ผู้โดยสารมายืนรอไม่ควรเกิน 5 คน) (สุดารัตน์ จันทรัศมี, 2540)

3.3.1.5 ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ

ปัจจุบันจำนวนช่องให้บริการของการบินไทยมีจำนวนความเพียงพอ โดยเคาน์เตอร์ที่ 3 ได้ ยังว่าง และจะเปิดให้บริการเป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น แต่ช่องบริการสายการบินอื่นๆ ที่อยู่ในอาคาร 1 และอาคาร 2 จะมีความหนาแน่นมาก และไม่เพียงพอกับความต้องการ และพื้นที่ระหว่างเคาน์เตอร์มีระยะที่ใกล้กันเกินไปในอาคารที่ 1 ถึงแม้อาคารที่ 2 จะขยายมากขึ้น แต่ก็ยังมีระยะห่างที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความขัดแย้งและทะเลาะกันระหว่างพนักงานของแต่ละสายการบินบ่อยครั้ง

อุปกรณ์เครื่องใช้ก็ไม่ค่อยดี เช่น ไฟแสงสว่างที่ช่องบริการไม่สว่างพอ ฝุ่นและยุงมาก ทำให้สุขภาพของพนักงานแย่ เก้าอี้นั่งแล้วไม่ค่อยสบาย ซึ่งการบินไทยต้องออกค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนเอง สายพานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานเหมือนกับท่าอากาศยานในประเทศที่เจริญทันสมัย เช่น สิงค์โปร์ ซึ่งพนักงาน Check in สามารถกดปุ่มสายพานลำเลียงกระเป๋า สัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีปัญหามากที่สุด คือบริเวณที่ยกกระเป๋าและสัมภาระจากสายพาน ใส่ Container ขึ้นเครื่อง ซึ่งมีพื้นที่ไม่เพียงพอ และแออัดมาก โดยที่กล่าวมาแล้วนั้น การบินไทย และสายการบินต่างๆ ได้เสนอแนะให้การท่าอากาศยานฯ ก่อนที่จะสร้างอาคาร 2 แต่ก็ไม่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น (สุดารัตน์ จันทรัศมี, 2540)

3.3.2 การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน(Passenger Service Charge)

ก่อนที่ผู้โดยสารจะเข้าในใช้บริการ ณ จุดให้บริการต่อไปคือ ด่านตรวจหนังสือเดินทาง ผู้โดยสารที่มีอายุเกิน 2 ปี ต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน โดยการชำระค่าธรรมเนียมดำเนินการภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย

3.3.2.1 ลักษณะทางกายภาพบริเวณเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

ปัจจุบันวิธีการเก็บค่าธรรมเนียมจะแบ่งออกเป็น 2 วิธีคือ วิธีแรก ชำระต่อพนักงานเก็บค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charge Counter) และวิธีที่ 2 คือการชำระผ่านเครื่องจำหน่ายบัตร (Passenger Service Charge Vending

Machine) โดยเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรและเครื่องจำหน่ายบัตร จะตั้งอยู่บริเวณหน้าด่านตรวจหนังสือเดินทาง ซึ่งมีจำนวนดังแสดงตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงจำนวนเคาน์เตอร์ และเครื่องจำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

การชำระค่าธรรมเนียม	*จำนวน*	
	อาคารผู้โดยสารที่1	อาคารผู้โดยสารที่2
เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตร (เคาน์เตอร์) (โดยแต่ละเคาน์เตอร์มี 2 ช่องให้บริการ)	4	3
เครื่องจำหน่ายบัตร (เครื่อง)	8	8

3.3.2.2 ขั้นตอนในการให้บริการ

ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินได้ 2 วิธี ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น โดยเตรียมค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินผู้โดยสารคนละ 500 บาท จากนั้นนำบัตรค่าธรรมเนียมแสดงต่อพนักงานของการท่าอากาศยานฯ ณ บริเวณหน้าทางเข้าด่านตรวจหนังสือเดินทาง

3.3.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

ผู้โดยสารนิยมใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ชำระค่าธรรมเนียม แทนการชำระผ่านเครื่อง แม้ว่าเครื่องชำระค่าธรรมเนียมจะสามารถทอนเงินได้ก็ตาม อาจเกิดจากความไม่คุ้นเคยต่อการชำระแบบดังกล่าว อีกทั้งการชำระผ่านเคาน์เตอร์ก็ให้ความสะดวกสบายมากกว่าและไม่ได้เกิดความล่าช้า เนื่องจากจำนวนบริเวณจุดให้บริการชำระค่าธรรมเนียมมีจำนวนมากพอที่จะรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ และผู้โดยสารสามารถเลือกชำระค่าธรรมเนียม ณ ช่วงเวลาใดก็ได้ก่อนที่จะเข้ารับบริการ ณ บริเวณด่านตรวจหนังสือเดินทาง จึงทำให้บริเวณดังกล่าวมีการกระจายตัวของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสูง เป็นผลให้ไม่เกิดความล่าช้าและแออัดแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

3.3.3 การตรวจคนเข้าเมือง (Immigration)

3.3.3.1 การตรวจคนเข้าเมืองจะดำเนินโดยเจ้าหน้าที่จากกองตรวจคนเข้าเมือ ซึ่งแบ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ แยกออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

- ตรวจผู้โดยสารขาเข้า (ฝ่าย 1) ดำเนินการตรวจเอกสารสำหรับผู้โดยขาเข้า
- ตรวจผู้โดยสารขาออก (ฝ่าย 2) ดำเนินการตรวจเอกสารสำหรับผู้โดยสารขาออก
- ตรวจผู้โดยสารผ่านลำ (ฝ่าย 3) ตรวจสอบผู้โดยสารผ่านลำให้เดินทางไปยังจุดปลายทางอย่างครบถ้วน โดยทำการตรวจสอบรายชื่อร่วมกับสายการบินต่างๆ หรือผู้โดยสารเข้าเมืองผิดกฎหมายรอการส่งกลับ
- ตรวจลงตรา (ฝ่าย 4) ทำการออก Visa ให้กับผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ โดยบางประเทศสามารถขอ Visa ได้ที่ประเทศไทย สืบเนื่องจากประเทศนั้นไม่มีสถานทูตไทยหรือผู้โดยสารอาศัยอยู่ภายในประเทศในระยะอันสั้น โดยเหตุผลที่อำนวยความสะดวกดังกล่าวเพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจและการท่องเที่ยว

3.3.3.2 ขั้นตอนในการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้ คือ

- ผู้โดยสารขาเข้า
  - ตรวจหนังสือเดินทาง (Passport)
  - ตรวจ Visa
  - ตรวจสอบเงินที่นำติดตัวมาในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โดยสารเข้ามาหางานทำ ซึ่งส่วนมากจะมาจากประเทศที่ด้อยพัฒนา
  - บัญชีรายชื่อต้องห้าม ผู้โดยสารที่มีรายชื่อห้ามเข้าประเทศ เช่น ปัญหาด้านการเมือง และอาชญากรรม
- ผู้โดยสารขาออก
  - ตรวจบัตรเดินทาง (Boarding Pass)
  - ตรวจหนังสือเดินทาง (Passport)

- ตรวจ Visa เพื่อพิจารณาว่าผู้โดยสารอยู่เกินกำหนดเวลาหรือไม่ ถ้าเกินกำหนดจะได้ทำการปรับในกรณี Visa ของประเทศไทย แต่ถ้าผู้โดยสารใช้ Visa เพื่อเดินทางไปประเทศอื่นๆ ไม่ต้องตรวจเนื่องจากเป็นหน้าที่ของสายการบินที่ผู้โดยสารใช้เดินทาง
- ตรวจรายชื่อบัญชีต้องห้าม

3.3.3.3 จำนวนช่องในการให้บริการ จำนวนบุคลากร และการเปลี่ยนผลัดในการทำงาน

- จำนวนช่องในการให้บริการ

จำนวนช่องบริการภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ 1 มีทั้งหมด 66 ช่อง (1 - 66) และอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ 2 มี 64 ช่อง (67 - 130) ซึ่งช่องที่ 66 และ 130 จะเป็นช่องพิเศษสำหรับเฉพาะผู้ที่ติดบัตรอนุญาต การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยหมายเลข 3 และ 7 เท่านั้น

- จำนวนบุคลากร และการแบ่งผลัดในการทำงาน

<u>การตรวจผู้โดยสารขาเข้า (ฝ่าย 1)</u> แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ผลัดๆ ละ 24 ชั่วโมง (9.00 - 9.00 น. ของวันถัดไป) ซึ่งจะประจำเคาน์เตอร์ประมาณ 75 คน และประจำที่ทำการ 5 คน

<u>การตรวจผู้โดยสารขาออก (ฝ่าย 2)</u> จะมีรายละเอียดต่างๆ ใกล้เคียงกับตรวจผู้โดยสารขาเข้า (ฝ่าย 1)

<u>การตรวจผู้โดยสารผ่านลำ (ฝ่าย 3)</u> แบ่งการทำงานออกเป็น 4 ผลัด (9.00 - 17.00 น. , 17.00 - 9.00 น.) โดยเจ้าหน้าที่ประจำทั้ง 2 อาคารประมาณ 15 คน

<u>การตรวจผู้โดยสารผ่านลำ (ฝ่าย 4)</u> มีการแบ่งผลัดการทำงานเหมือนกับ ตรวจผู้โดยสารผ่านลำ (ฝ่าย 3) โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำประมาณ 9 คน

(เชิดศักดิ์ ต้นสกุลพร, 2540)

3.2.3.4 อัตราการให้บริการ และความล่าช้าที่ยอมรับได้

การตรวจผู้โดยสารขาเข้า อัตราการให้บริการมีค่าเท่ากับ 1.5 นาที/คน และความล่าช้าที่ยอมรับได้ ซึ่งผู้โดยสารแต่ละคนไม่ควรรอนานเกิน 30 นาที

การตรวจผู้โดยสารขาออก อัตราการให้บริการมีค่าเท่ากับ 1.5 นาที/คน และความล่าช้าที่ยอมรับได้ ซึ่งผู้โดยสารแต่ละคนไม่ควรรอนานเกิน 15 นาที (เชิดศักดิ์ ต้นสกุลพร, 2540)

3.2.3.5 ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ

ปัจจุบันจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถเปิดบริการในจำนวนช่องที่มีได้ทั้งหมด ซึ่งทางตรวจคนเข้าเมืองได้เพิ่มจำนวนบุคลากรอีกประมาณ 108 คน ซึ่งยังไม่แน่นอนว่าเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะประจำอยู่ฝ่ายใดบ้าง จำนวนเท่าไหร่ พื้นที่ในการให้บริการของตรวจลงตรา (ฝ่าย 4) ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากได้มีผู้โดยสารจากหลายประเทศต้องมาขออนุญาตเข้าประเทศในส่วนนี้มากขึ้นกว่าเดิม และห้องควบคุมตัวนักโทษที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และอาชญากรข้ามประเทศที่เตรียมตัวส่งออกนอกประเทศมีความคับแคบมาก

ส่วนนโยบายในอนาคต จะทำการเปิดช่องบริการพิเศษสำหรับตรวจนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว ความล่าช้าของผู้โดยสารขาเข้านั้นได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยผู้โดยสารแต่ละคนไม่ควรรอนานเกิน 15 นาที (เชิดศักดิ์ ต้นสกุลพร, 2540)

3.3.4 การตรวจโดยศุลกากร (Customs)

3.3.4.1 หน่วยงานของสำนักศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศมีรายละเอียดดังนี้ คือ

- ส่วนตรวจสิ่งของที่มากับผู้โดยสาร มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบริเวณด่านศุลกากร โดยทำการตรวจสอบสิ่งของที่ต้องเสียภาษี ผิดกฎหมาย และได้รับอนุมัติก่อนที่จะนำเข้า หรือส่งออกนอกประเทศ

- <u>หน่วยลานบิน</u> มีหน้าที่ควบคุมสิ่งของจากลานบิน มายังสายพานคืนสัมภาระภายในอาคารผู้โดยสาร เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าหลุดรอดจากการตรวจสอบ
- <u>หน่วยปราบปราม และสืบสวน</u> มีหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของที่ผู้โดยสารนำเข้า หรือส่งออกโดยจะทำงานร่วมกับหน่วยลานบิน ซึ่งจะประจำการทั่วไปภายในอาคารผู้โดยสาร นอกเหนือจากบริเวณด่านศุลกากร

3.3.4.2 หน้าที่และขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบริเวณด่านศุลกากรมีรายละเอียดดังนี้

- <u>หน้าที่ในการดำเนินงาน</u>

- รับเก็บภาษีปากระวาง ซึ่งจะเป็นสิ่งของที่ผู้โดยสารนำเข้า โดยภาษีจะเก็บตามพิกัดน้ำหนักและราคา ตามประกาศกระทรวงการคลัง (ผู้โดยสารที่นำสินค้ารวมกันมีมูลค่ามากกว่า 10,000 บาท)
- ของแสดงชั่วคราว สิ่งของที่นำเข้าเพื่อแสดงชั่วคราวจำเป็นต้องวางเงินค้ำประกันและจะคืนให้ก็ต่อเมื่อได้นำสินค้าออกนอกประเทศ
- ทำใบอนุญาตส่งออกสินค้าบางประเภท เช่น อัญมณี และเครื่องประดับ ที่นำวัตถุดิบมาจากต่างประเทศ (ใบขนเล็ก) เพื่อที่ผู้ประกอบการจะได้นำเอกสารประกอบการคืนภาษีการค้า
- ตรวจของที่ไม่มีผู้โดยสาร โดยทำการตรวจสอบสิ่งของต่างๆ ที่สายการบินขนส่งเข้ามา ซึ่งสิ่งของอาจต้องเสียภาษีหรือไม่เสียก็ได้

- <u>ขั้นตอนในการให้บริการ</u>

<u>ผู้โดยสารขาเข้า</u> ได้แบ่งการตรวจสอบออกเป็น 3 ประเภท คือ

ก. ช่องเขียว (ไม่มีสิ่งของต้องสำแดง , Nothing to Declare) ผู้โดยสารที่นำเข้าสิ่งของที่ไม่ต้องเสียภาษี โดยจะสุ่มการตรวจค้นประมาณ 10% ของผู้โดยสาร

ข. ช่องแดง (มีสิ่งของต้องสำแดง , Good to Declare) ผู้โดยสารที่นำเข้าสิ่งของที่ต้องเสียภาษี ตามพิกัดน้ำหนักและราคาตามประกาศกระทรวงการคลัง

ค. ช่องผู้ที่มีเอกสิทธิทูต ลูกเรือ และผู้ติดบัตรอนุญาต (Diplomats , Crew , Authorized Personnel) เป็นช่องให้บริการพิเศษแก่บุคคลดังกล่าว เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

<u>ผู้โดยสารขาออก</u> ด่านศุลกากรในส่วนนี้ไม่ได้ตั้งด่านในการตรวจสอบ เนื่องจากสิ่งของไม่จำเป็นต้องเสียภาษี แต่สิ่งของที่ต้องห้ามหรือผิดกฎหมาย หน่วยปราบปรามและสืบสวน จะเป็นหน่วยที่ดำเนินการจับกุม ส่วนหน้าที่อื่นมีดังนี้ คือ ตรวจสอบคืนเงินค้ำประกันของแสดงชั่วคราว และทำใบอนุญาตส่งออกสินค้าบางประเภท

3.3.4.3 จำนวนช่องในการให้บริการ จำนวนบุคลากร และการเปลี่ยนผลัดในการทำงาน

จำนวนช่องในการให้บริการมีทั้งหมด 11 เคาน์เตอร์ โดยแต่ละเคาน์เตอร์มี 2 ช่องบริการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 รายละเอียดช่องบริการของด่านศุลกากร

เคาน์เตอร์	อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ	ประเภทผู้โดยสาร
1	1	เขียว
2	1	เอกสิทธิทูต ลูกเรือ ผู้ติดบัตรฯ
3	1	แดง
4	1	แดง
5	1	แดง
6	1	เขียว
7	2	เขียว
8	2	เอกสิทธิทูต ลูกเรือ ผู้ติดบัตรฯ
9	2	แดง
10	2	แดง
11	2	เขียว

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- <u>จำนวนบุคลากร และการแบ่งผลัดในการทำงาน</u>

ส่วนตรวจของผู้โดยสาร แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ฝ่าย (ผลัด) โดยแต่ละฝ่ายจะทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมง (9.00-9.00 น. ของวันถัดไป) ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีเจ้าหน้าที่ประจำการประมาณ 40 คน ทั้งขาเข้าและขาออก ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 และ 2 โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ (โชติ ธิระกุล, 2540)

- เจ้าหน้าที่ประจำด่านศุลกากรขาเข้าประมาณ 17 คน
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโดยทั่วไป ขาออก 3 คน
- เจ้าหน้าที่ประจำที่ทำการศุลกากร 20 คน

3.3.4.4 อัตราการให้บริการ และความล่าช้าที่ยอมรับได้

อัตราการให้บริการมีค่าเท่ากับ 10 คน/นาที และความล่าช้าที่ยอมรับได้ ผู้โดยสารแต่ละคนไม่ควรรอนานเกิน 5 นาที (กรณีผู้โดยสารผ่านช่องเขียว) (โชติ ธิระกุล, 2540)

3.3.4.5 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

พื้นที่และจำนวนช่องให้บริการยังมีความเพียงพอในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการ (โชติ ธิระกุล, 2540)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย