



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ท่าอากาศยานกับการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศไทย

ท่าอากาศยานเป็นสถานที่หรือด่านแรกของทุกประเทศ สำหรับผู้ใช้บริการทางด้านขนส่งทางอากาศที่มาจากหรือเดินทางไปเยือนประเทศนั้น การที่ผู้ใช้บริการดังกล่าวจะประทับใจ แล้วจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับบริการต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยาน นั่นคือ การดำเนินการท่าอากาศยาน ถ้าการดำเนินกิจการดังกล่าวดี ย่อมชักชวนหรือจูงใจให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่รับบริการกลับมาใช้บริการอีก และอาจชักชวนบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมใช้บริการด้วย อันเป็นการสร้างชื่อเสียงของประเทศ และเป็นผลในการเสริมสร้างพลัง เศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม รายได้ที่ได้จากการดำเนินกิจการท่าอากาศยานโดยตรงได้แก่ ค่าขึ้น-ลงของเครื่องบิน ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน เป็นต้น ส่วนรายได้ทางอ้อมประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ กิจการโรงแรม การนำเที่ยว ภาษีอากร สินค้าทางอากาศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ รายได้ของศุลกากร และอื่น ๆ อีกมากมาย ตามที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมจะแลเห็นว่า กิจการทำอากาศยานนั้น ถ้ามีการดำเนินงานที่ดี มีประสิทธิภาพแล้ว จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ประเทศ และเป็นผลช่วยให้คนมีงานทำ ทำให้สามารถแก้ปัญหาการว่างงาน ของประเทศได้ด้วย อันเป็นการเพิ่มรายได้ของประชาชาติให้สูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ซึ่งจะแลเห็นได้ว่า กิจการทำอากาศยานเป็นกิจการส่วนหนึ่งของชาติที่ช่วยในการสร้างและส่งเสริม เศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคง

1.2 วัตถุประสงค์ของกิจการท่าอากาศยาน¹

กิจการท่าอากาศยานนั้นหมายถึง "กิจการอันเกี่ยวกับการจัดตั้งท่าอากาศยานหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของ เครื่องบิน การจัดตั้ง เครื่องอำนวยความสะดวกในการ เดินทาง การควบคุม การจราจรทั้งทางอากาศและทางพื้นดิน การให้บริการในลานจอด เครื่องบิน การให้บริการช่างอากาศยาน

¹ "พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2521." ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ 96 (2 มีนาคม 2522) : 1-3.

การให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องบิน ผู้ประจำหน้าที่ สิ้นค้า พัสตาดัชนี ไปรษณีย์ภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินทาง การให้บริการทางด้านความปลอดภัย และการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อันเกี่ยวกับหรือต่อ เนื่องกับกิจการดังกล่าว” ดังนั้น เมื่อมีการจัดตั้งท่าอากาศยานขึ้น จะต้องมีการวางให้เครื่องบินขึ้น-ลง ทางขึ้นให้เครื่องบินขับเคลื่อน ลานจอด ให้เครื่องบินจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร และคอยบริการต่าง ๆ อาคารสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร ประชาชนผู้มารับ-ส่ง และประกอบธุรกิจ คลังสำหรับเก็บสินค้า ฯลฯ เป็นต้น เมื่อเครื่องบินเดินทางมาถึง จุด ณ ลานจอด เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ อันประกอบด้วยนักบิน เจ้าหน้าที่ประจำเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ขุนกระเป่า เจ้าหน้าที่เติมน้ำมัน เชื้อเพลิง เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเครื่องบิน เจ้าหน้าที่บริการการบิน เจ้าหน้าที่ช่างเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะเริ่มปฏิบัติงานทันที และในเวลาเดียวกันเจ้าหน้าที่บริการการบินจะเริ่มนำผู้โดยสารจากเครื่องบินไปสู่อาคารท่าอากาศยาน ผ่านการตรวจของเจ้าหน้าที่กักโรค ตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร กักกันพืช จนกระทั่งขึ้นรถโดยสารไปโรงแรม ซึ่งผู้โดยสารจะได้พบกับบริการพิเศษต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่นำเที่ยว เจ้าหน้าที่โรงแรมและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการเดินทางออกของผู้โดยสารนั้น การบริการก็คงเหมือนกัน แต่เป็นการบริการในทางกลับกัน ซึ่งจะแลเห็นว่ากิจการท่าอากาศยาน เป็นกิจการที่ยุ่งยากและสับสน ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่ทำหน้าที่บริการ ณ ท่าอากาศยาน และบุคคลที่เป็นผู้ใช้การบริการนั้นมีความต้องการแตกต่างกัน นักบินและผู้โดยสารต้องการท่าอากาศยานที่ให้ความสะดวกที่ประทับใจและความปลอดภัยมากที่สุด ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องการให้ท่าอากาศยานดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย และได้ผลประโยชน์มากที่สุด บริษัทการบินต้องการลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลกำไรมากที่สุด เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมต้องการให้อาคารและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ เป็นไปตามความต้องการของชุมชน ผลแตกต่างต่างทางด้านความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องนี้ ย่อมนำมาซึ่งความขัดกันทางด้านมูลฐานของปรัชญา อะไรที่จะเป็นหลักการที่ดีที่สุดจะทำให้ทุกคนพอใจ และรัฐได้ผลประโยชน์มากที่สุด สิ่งที่น่าจะยึดหลักการที่ว่าให้ทุกคนคำนึงถึงผู้เดินทาง และความประทับใจของเขาที่มีต่อประเทศของเรา ก่อน ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญกว่าสิ่งอื่น ๆ

ตามที่ได้กล่าวถึงความหมายของกิจการท่าอากาศยาน ตลอดจนความยุ่งยากสับสนมาโดยคร่าว ๆ แล้วนั้น การที่จะทำให้ทุก ๆ คนพอใจมากที่สุดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับกำหนัดวัตถุประสงค์ของกิจการนี้ให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้นวัตถุประสงค์ของกิจการท่าอากาศยานประกอบด้วย

1.2.1 ดำเนินการและควบคุมกิจการท่าอากาศยานให้สอดคล้องและทันกับวิวัฒนาการของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

1.2.2 ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยาน ตลอดจนการบริการต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนของผู้โดยสาร สินค้าทางอากาศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ ทางอากาศ และอื่น ๆ ซึ่งนับวันจะเพิ่มขึ้นอยู่เรื่อย ๆ

1.2.3 วางมาตรการทางด้านการรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2.4 ดำเนินการทุกวิถีทางที่จะทำให้รัฐมีรายได้เข้าประเทศมากที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ก. ดำเนินการทุกวิถีทางที่จะลดการแตกต่างทั้งในด้านความต้องการ และข้อคิดเห็นระหว่างผู้บริการ และผู้ใช้บริการให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศเป็นหลักในการพิจารณาดำเนินการ

ข. ดำเนินการให้การบริการ ณ ท่าอากาศยานเป็นไปด้วยความรวดเร็วปลอดภัย ง่ายต่อการปฏิบัติและสะดวกสบาย

1.2.5 ทำการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

เมื่อสรุปวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นสั้น ๆ แล้ว จะเป็นดังนี้คือ "สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน และบริเวณอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด โดยวิธีประหยัด แต่ให้รัฐมีผลประโยชน์มากที่สุด ด้วยการดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกิจการท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้เป็นกิจการที่ทันสมัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล (ICAO Standards) และคงเป็นศูนย์กลางทางด้านการบินพลเรือนสากลในภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อยู่ต่อไป

1.3 องค์ประกอบของกิจการท่าอากาศยาน¹

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว องค์ประกอบของกิจการท่าอากาศยานแต่ละประเทศแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาให้ละเอียด แต่เมื่อพิจารณาโดยกว้าง ๆ แล้ว เหมือนกัน เพราะกิจการท่าอากาศยาน

¹ เกียรติชัย ล้อจักรชัย และคณะ "องค์ประกอบของกิจการท่าอากาศยาน" (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตธนบุรี, 2523), หน้า 7

ประกอบด้วยบริการ ผู้ใช้บริการ หน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.3.1 การบริการแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

ก. พื้นที่ที่ใช้บริการ ประกอบด้วย

- พื้นที่ที่ใช้สำหรับบริการผู้โดยสาร
- พื้นที่ที่ใช้สำหรับสินค้า พัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ
- พื้นที่ที่ใช้สำหรับบริการในการซ่อมบำรุง

ข. หน่วยที่ทำหน้าที่บริการอันหมายถึงหน่วยงานหรือส่วนราชการที่มีหน้าที่คอยควบคุมหรืออำนวยความสะดวก ตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ผู้ประกอบธุรกิจในการเดินทาง ประชาชน ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มาใช้พื้นที่บริการดังกล่าวข้างต้น หน่วยงาน หรือส่วนราชการดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นของรัฐ และส่วนน้อย เป็นของเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
- กรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงคมนาคม
- กรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม
- กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง
- กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย
- กรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงคมนาคม
- ด้านกักโรคท่าอากาศยานกรุงเทพ กระทรวงสาธารณสุข
- ด้านกักสัตว์
- ด้านกักโรคพืช "ด้านตรวจพืช ท่าอากาศยาน"
- บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- ธนาकारทหารไทย
- หน่วยงานอื่น ๆ เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว บริษัทน้ำมัน บริษัทที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขนส่งต่าง ๆ ฯลฯ เป็นต้น

1.3.2 ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการของกิจการท่าอากาศยานที่เป็นหลัก ได้แก่ บริษัทสายการบิน ประชาชน และผู้โดยสาร นอกจากนั้นเป็นผู้ที่ใช้การบริการรองลงมา ซึ่งในบางครั้งก็ยังทำหน้าที่เป็นผู้บริการพร้อมกันไปด้วยคือ บริษัทต่าง ๆ ที่ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ ณ ท่าอากาศยาน อันประกอบด้วย บริษัทน้ำมันต่าง ๆ ภัตตาคาร ร้านค้าต่าง ๆ บริษัทที่รับเหมาเกี่ยวกับการโฆษณา การทำความสะอาด เครื่องบิน การบริการช่างอากาศ การซ่อมและอื่น ๆ

1.3.3 หน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการดังกล่าวข้างต้น และส่วนน้อยมีหน้าที่ทั้งบริการและให้บริการร่วมกันไป ส่วนองค์การที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการของกิจการท่าอากาศยานดังนี้

- องค์การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)
- สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association)
- องค์การท่าอากาศยาน (Airport Authority Organization)
- สมาคมสหพันธ์นักบินบริษัทการบินระหว่างประเทศ (International Federal Airline Pilots Association)

1.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในท่าอากาศยานกรุงเทพ

การดำเนินงานท่าอากาศยานอาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นงานการขายบริการในด้านความปลอดภัย และความสะดวกสบายให้แก่บริษัทสายการบิน ผู้โดยสารและสินค้าทั้งระหว่างประเทศและภายในประเทศ การปฏิบัติงานในด้านการให้ความปลอดภัยและความสะดวกสบายดังกล่าว นอกจากจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของการทำงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือตอท. แล้ว ยังมีหน่วยราชการอีกหลายหน่วย ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เช่น การตรวจของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง, การตรวจของศุลกากร และบริษัทตัวแทน เป็นผู้ดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้าของตน

การดำเนินการในส่วนที่เป็นหน้าที่ของท่าอากาศยานโดยตรง แต่เดิมกรมการบินพลเรือน (บพร.) เป็นผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานและการบริหาร ซึ่งต้องประสบกับอุปสรรคและปัญหามากมายประการ เพราะการดำเนินงานทุกอย่างต้องดำเนินการตามขั้นตอน ตามระบบของการ

บริหารราชการ ทำให้การดำเนินงานขาดความคล่องตัว และผลงานล่าช้า การดำเนินงานหลายอย่าง ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยงบประมาณ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับ เครื่องมือ เครื่องใช้และกำลังคน ความขาดแคลนดังกล่าวมีผลทำให้การบริหารและการดำเนินงานไม่สามารถพัฒนาได้ทันกับความต้องการในบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารท่าอากาศยานในระบบของราชการ เป็นอย่างดี จึงดำเนินการจัดตั้ง การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ให้บริหารงานในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจตาม "พระราชบัญญัติ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522" ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2522 ซึ่งการบริหารงานของ ทอท. ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพนับแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบันได้ประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย โดยในการวิจัยจะสรุป เฉพาะปัญหาที่จะทำการศึกษาได้ดังนี้

1.4.1 มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน การให้บริการทางด้านความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในท่าอากาศยานกรุงเทพ นอกจากจะอยู่ในความรับผิดชอบของ ทอท. แล้ว ยังมีหน่วยราชการซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย บริษัทสายการบินต่าง ๆ มาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว การปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัดทางด้านการรักษาความปลอดภัย การตรวจค้นของศุลกากร และตรวจสอบเอกสารโดยถูกต้องของตรวจคนเข้าเมือง ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาแก่ผู้โดยสาร ที่จะทำให้ความสะดวกสบายลดน้อยลง หรือการให้บริการในด้านการขนส่งกระเป๋า ซึ่งทำโดยบริษัทสายการบินซึ่งเป็นตัวแทน หากเกิดความล่าช้าด้วยเหตุใดก็ตาม ก็จะมีผลให้ผู้โดยสารต้องเสียเวลารอคอยนานได้ทั้งสิ้น ปัญหานี้ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติ

1.4.2 ปัญหาท้องพักผู้โดยสาร เนื่องจากอัตราการเพิ่มของผู้โดยสารมีสถิติการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเพิ่มของจำนวนผู้โดยสารดังกล่าว มีผลทำให้ตัวอาคารสถานที่มิเพียงพอ และก่อให้เกิดความไม่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร

1.4.3 ปัญหาของลานจอดสำหรับขบวนที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน เนื่องจากในปัจจุบันท่าอากาศยานมีพื้นที่จอดรถยนต์ประมาณ 700 คัน (เฉพาะที่เสียค่าบริการ) และอัตราการเพิ่มของผู้โดยสารมีสถิติการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ปริมาณขบวนที่ต้องการมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีผู้ที่ประสงค์จะมาใช้บริการที่จอดรถ ซึ่งสามารถแยกประเภทของผู้มาใช้บริการได้ดังนี้

ก. ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานกรุงเทพ เช่น เจ้าหน้าที่ของ ทอท. เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทน, ธนาคาร ฯลฯ

ข. ผู้โดยสาร

ค. ผู้มารับ-ส่งผู้โดยสาร

ง. ผู้มาติดต่อราชการหรือบริษัทตัวแทน

จ. ผู้มาติดต่อธุรกิจอื่น ๆ

ถ้าหากที่จอดรถสำหรับให้บริการมีไม่เพียงพอ ย่อมก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้มา ใช้บริการ และเกิดปัญหาในด้านการจราจรติดขัดภายในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.4.4 เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ เช่น ระบบสายพานกระเป๋าขาดความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สูงได้เมื่อเทียบกับปริมาณผู้โดยสารที่เปลี่ยนไป จึงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง เพื่อให้เหมาะสม ต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานแห่งนี้

1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.5.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในการให้ บริการด้านความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

1.5.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาอันเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน

1.5.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยจะศึกษาถึง เรื่องการดำเนินงานในการให้บริการด้านความสะดวกและ ปลอดภัยแก่ผู้โดยสารระหว่างประเทศฯ เข้าและออก โดยจะเน้นที่จะศึกษาถึงการให้บริการแก่ ผู้โดยสารผ่านและผู้โดยสารภายในประเทศ และศึกษาถึงขั้นตอนในการให้บริการในอาคาร ผู้โดยสารระหว่างประเทศฯ เข้าและออก แต่ไม่รวมถึงการให้บริการในบริเวณพื้นที่สนามบิน และเป็นการศึกษาในช่วงระหว่างโครงการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพ (พ.ศ.2523-2532)

เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีหลายประเภท ในการวิเคราะห์ปัญหาผู้วิจัยจึงเลือกวิเคราะห์เฉพาะปัญหาที่เห็นว่ามีสำคัญที่สุดต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้นการวิเคราะห์ปัญหาในครั้งนี้ เป็นเพียงบางส่วนของปัญหาทั้งหมดเท่านั้น และสำหรับในการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องที่จอตรด จะศึกษารวมถึงผู้โดยสารภายในประเทศด้วย

1.7 สมมติฐาน

1.7.1 การดำเนินงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ยังมีอุปสรรคเนื่องจากความคับแคบของอาคารสถานที่

1.7.2 การดำเนินงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ยังมีอุปสรรคเนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ

1.8 วิธีดำเนินการวิจัย

1.8.1 ข้อมูลปฐมภูมิได้จาก

ก. การสัมภาษณ์และประมวลความคิดเห็นจากบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ของการทำอากาศยาน, หัวหน้าฝ่ายตรวจผู้โดยสาร, สารวัตรตรวจคนเข้าเมือง, ตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ เป็นต้น

ข. โดยสังเกตการณ์และเก็บข้อมูลเวลาที่ผู้โดยสาร เข้ารับการบริการในชั่วโมงคับคั่ง

1.8.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากหนังสือ, วารสาร หรือสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

1.9 อุปสรรคในการวิจัย

เนื่องจากในการสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการตรวจสอบบัตรโดยสาร ผู้วิจัยไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงใช้วิธีสังเกตการณ์และสัมภาษณ์กับผู้โดยสารหลังจากที่เข้ารับบริการตรวจสอบบัตรโดยสารแล้ว ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในเรื่องนี้ จึงมีรายละเอียดไม่มากนัก

1.10 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.10.1 ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย กับลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยตามวัตถุประสงค์อย่างไร

1.10.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในการให้บริการด้านความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร

1.11 คำจำกัดความ

1.11.1 ชั่วโมงคัมคั่ง หมายถึง ชั่วโมงที่มีปริมาณผู้โดยสารหรือ เที่ยวบินมากที่สุดในรอบวัน ซึ่งสามารถแยกประเภทชั่วโมงคัมคั่งได้ดังนี้

- ก. ชั่วโมงคัมคั่งของผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้า
- ข. ชั่วโมงคัมคั่งของผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก
- ค. ชั่วโมงคัมคั่งของผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้าและขาออก
- ง. ชั่วโมงคัมคั่งของ เที่ยวบินระหว่างประเทศขาเข้า
- จ. ชั่วโมงคัมคั่งของ เที่ยวบินระหว่างประเทศขาออก
- ฉ. ชั่วโมงคัมคั่งของ เที่ยวบินระหว่างประเทศขาเข้าและขาออก

1.11.2 ชั่วโมงคัมคั่งลำดับที่ 30 หมายถึง ชั่วโมงที่มีปริมาณผู้โดยสารหรือ เที่ยวบินมากที่สุดเป็นลำดับที่ 30 ในรอบปี (1 ปี = 8,760 ชั่วโมง แล้วเรียงลำดับผู้โดยสารหรือ เที่ยวบินในแต่ละชั่วโมงของปี จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด แล้วคัดเลือกปริมาณผู้โดยสารหรือ เที่ยวบิน ลำดับที่ 30) ซึ่งได้จากการจัดทำของฝ่ายแผนงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนและดำเนินงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

1.12.3 แฮนด์ สแกนเนอร์ และวอล์ค ทูร์จี่ (Hand Scanner and Walk Through) เป็นเครื่องมือในการตรวจจับโลหะซึ่งเป็นมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างหนึ่ง ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

ก. วอร์ค ชูร์จ เป็นประตูดสนามแม่เหล็กที่ทำงานด้วยกระแสของคลื่นแม่เหล็ก ซึ่งจะตรวจวัดว่าผู้โดยสารมีเหล็กเกินจากสัญญาณที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าเกินกว่าสัญญาณที่ตั้งจะมีสัญญาณไฟและเสียงปรากฏขึ้นทันที

ข. แซนด์ สแกนเนอร์ มีลักษณะเป็นด้ามถือ และมีห้วงวงกลมปล่อยสนามแม่เหล็ก ซึ่งจะใช้ตรวจตามจุดต่าง ๆ ของร่างกายที่สงสัยว่าจะมีโลหะหรืออาวุธซ่อนอยู่



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย