

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และข้อมูลการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

พนักงานของสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ได้มีการคัดเลือกจากผู้ที่มีการประสบการณ์ทางด้านการบินและสายงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของแต่ละแผนก เนื่องจากสายการบินได้มีการเปิดตัวโดยใช้ระยะเวลาไม่นานจึงมีความจำเป็นจะต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญสูง โดยสายการบินได้ใช้ประสบการณ์ของพนักงานในแต่ละส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการให้ผลตอบแทนกับพนักงานที่เหมาะสม โดยกลุ่มของพนักงานจะมีการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ พนักงานสายปฏิบัติการ และ พนักงานสายบริหารจัดการ ซึ่งพนักงานในส่วนของสายปฏิบัติการนั้น จะเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะของพนักงานเอง รวมไปถึงประสบการณ์ในการทำงานเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นสายงานที่ต้องดูแลผู้โดยสารรวมไปถึงเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในบริการของสายการบินและเครื่องบินอุปกรณ์ต่างๆ จะต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูง ในส่วนของพนักงานต้อนรับจะต้องใช้ความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีต่างๆ ที่ไม่คาดคิดได้และจะต้องมีสติสัมปะชัญญะในการตัดสินใจ เนื่องจากพนักงานได้มีการฝึกอบรมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามาอย่างดี ดังนั้นพนักงานสายงานนี้มีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะมีความสำคัญในการให้บริการด้านการบินกับผู้โดยสารที่จะต้องเดินทางไปกับสายการบิน นอกเหนือจากนั้น พนักงานสายปฏิบัติการบางส่วนจะต้องมีการเข้ารับการอบรมเป็นพิเศษในแต่ละสายงานในแต่ละปี เพื่อให้เป็นการทบทวนทักษะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ สำหรับพนักงานสายบริหารจัดการนั้น จะเป็นส่วนงานที่อยู่ภายในสำนักงานโดยไม่จำเป็นจะต้องมีการติดต่อกับผู้โดยสาร โดยในการดำเนินการนั้นมีหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวางแผน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายขนส่งพัสดุสินค้า หน่วยงานเหล่านี้ถือได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นกับทางสายการบินด้วยเช่นกัน อาจเป็นส่วนที่มีการติดต่อกับบุคคลภายนอกบ้าง แต่เป็นจำนวนไม่มากเท่ากับพนักงานสายปฏิบัติการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในส่วนของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยพนักงานในแต่ละสายงานมีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลของพนักงานสายปฏิบัติการที่ประจำอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
<u>ฝ่ายอากาศยาน</u>	
นักบิน ผู้ช่วยนักบิน	115
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	116
พนักงานวางแผนการบิน	17
<u>ฝ่ายภาคพื้นดิน</u>	
พนักงานบริการภาคพื้นดิน	103
พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน	19
<u>ฝ่ายวิศวกร</u>	
วิศวกรอากาศยาน	126
พนักงานลานจอดเครื่องบิน	
รวม	496

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายการบินไทยแอร์เอเชีย

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงข้อมูลของพนักงานสายบริหารจัดการที่ประจำที่สำนักงานใหญ่

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
ฝ่ายการตลาดและช่องทางจัดจำหน่าย	64
ฝ่ายการเงินและฝ่ายบัญชี	25
ฝ่ายบริหาร	8
ฝ่ายควบคุมคุณภาพและความปลอดภัย	5
รวม	102

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายการบินไทยแอร์เอเชีย

4.2 การแบ่งสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร

สายปฏิบัติการ(Operation)

พนักงานสายปฏิบัติการเป็นส่วนที่ต้องติดต่อกับผู้โดยสารอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงระบบเครื่องบินและการบำรุงรักษา โดยจะมีการแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆดังนี้

ฝ่ายอากาศยาน(Flight Operation)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Steward/Air Hostage) เป็นพนักงานที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง หน้าที่หลักจะเป็นการดูแลความเรียบร้อยรวมถึงการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พนักงานกลุ่มนี้จะต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบวิธีการบริการบนเครื่องบิน การดูแลรักษาความปลอดภัย การรับมือกับสภาวะฉุกเฉินในกรณีต่างๆ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมที่แอร์เอเชียประเทศมาเลเซีย โดยจะมีมาตรฐานด้านการบินของประเทศไทยเป็นส่วนที่ควบคุมและมีการทดสอบการช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อให้พนักงานอยู่ในสภาวะที่เตรียมพร้อมอยู่เสมอ ซึ่งการฝึกอบรมนั้นจะเป็นการฝึกจากห้องจำลองภายในเครื่องบิน การใช้อุปกรณ์ชูชีพต่างๆ และเทคนิคการช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีต่างๆ ซึ่งในเครื่องบินแต่ละลำนั้นจะมีพนักงานต้อนรับเป็นจำนวน 3 คน ซึ่งจะมีหัวหน้าพนักงานต้อนรับ 1 คน และพนักงานต้อนรับ 2 คน ซึ่งในระหว่างการบินจะให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับแจ้งข้อมูลให้กับผู้โดยสารทราบตลอดระยะเวลาการบิน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแนะนำใช้อุปกรณ์ชูชีพ การใช้หน้ากากออกซิเจน และการออกจากเครื่องบินในกรณีฉุกเฉิน โดยจะมีการอธิบายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่ในบางกรณีก็จะมีการใช้ภาษาจีนกลางด้วย เพราะเนื่องจากผู้โดยสารในบางเที่ยวบินนั้นมีผู้โดยสารที่เป็นชาวจีนด้วย จึงจะต้องใช้ภาษาจีนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งภาษา ในส่วนของคัดเลือกพนักงานต้อนรับนั้น จะคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านการบินมาก่อน รวมถึงพิจารณาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนได้เป็นอย่างดี และมีความสามารถในการว่ายน้ำเพื่อช่วยชีวิตผู้โดยสาร สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะต้องมีการทำสัญญาในการทำงานเป็นระยะเวลา 3 ปี เนื่องจากในการรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีการอบรม ซึ่งจะต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนอบรมและค่าเครื่องแต่งกายต่างๆ โดยทางบริษัทจะหักจตุ้มทุนของบริษัทกับพนักงาน จึงจะต้องมีสัญญาในการทำงานโดยมีกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอย่างน้อย 3 ปี

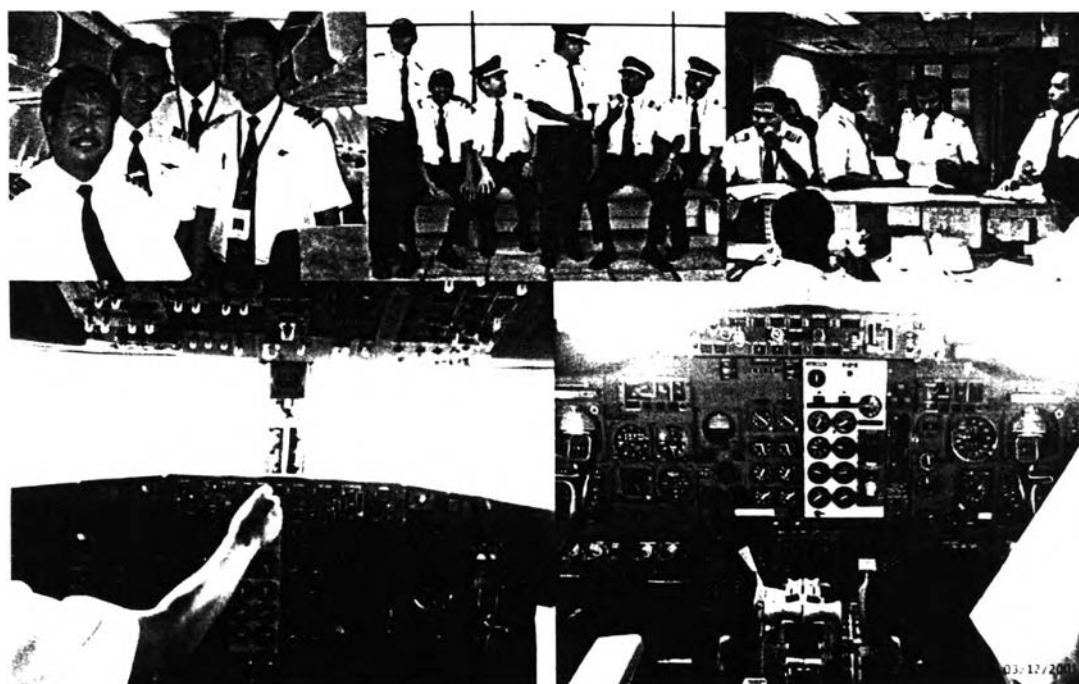
รูปที่ 4.1 พนักงานต้อนรับของสายการบินไทยแอร์เอเชีย



ที่มา : เว็บไซต์สายการบินไทยแอร์เอเชีย www.airasia.com

1. นักบินและผู้ช่วยนักบิน (Pilot / Copilot) เป็นพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมเครื่องบินและประสานงานกับภาคพื้นเกี่ยวกับ ตำแหน่งและจุดหมายปลายทาง พนักงานเหล่านี้จะต้องมีประสบการณ์ด้านเครื่องบินประเภท BOEING 737-300 ซึ่งเป็นรุ่นที่สายการบินไทยแอร์เอเชียใช้งานมาก่อน โดยนักบินส่วนใหญ่จะมาจาก 2 แหล่งคือนักบินจากการบินพลเรือนและนักบินจากกองทัพอากาศและในส่วนของเส้นทางบินภายในประเทศและต่างประเทศ จะต้องมีการกำหนดเส้นทางบินระหว่างสนามบินเพื่อให้นักบินสามารถกำหนดเส้นทางได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในระหว่างการบินจะต้องมีการควบคุมเส้นทางการบินตามที่ได้กำหนด จากวิทยุการบินของแต่ละสนามบินเพื่อให้ไม่เกิดปัญหาด้านการจราจรทางอากาศ และจะต้องดูแลสภาพโดยทั่วไปของเครื่องบินเพื่อให้อยู่ในสภาพปกติในระหว่างการบิน ในส่วนของการติดต่อกับภาคพื้นดินเพื่อเป็นการแจ้งสถานภาพทั่วไปในระหว่างการบิน ในกรณีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในช่วงระหว่างการบิน เช่น ตกหลุมอากาศ เครื่องยนต์ขัดข้อง นักบินและผู้ช่วยนักบินจะต้องมีหน้าที่ที่จะตัดสินใจรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากในการตัดสินใจแต่ละครั้งเป็นการรักษาชีวิตของผู้โดยสารและทำให้เกิดผลกระทบต่อสายการบินน้อยสุด สำหรับนักบินและผู้ช่วยนักบินถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการของสายการบิน เนื่องจากอาชีพนักบินเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความสามารถในการทำงานด้านนี้เป็นอย่างดี

รูปที่ 4.2 นักบินและผู้ช่วยนักบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย



ที่มา : เว็บไซต์สายการบินไทยแอร์เอเชีย www.airasia.com

2. พนักงานวางแผนการบิน (Flight Dispatcher) เป็นส่วนงานที่จะต้องรวบรวมข้อมูลทางด้านการบินแต่ละครั้งให้กับนักบินทราบ เรื่องของสภาพทั่วไปในเส้นทางการบิน สภาพอากาศ อุณหภูมิ ความแรง ทิศทางของลม หย่อมความกดอากาศ พายุ และในส่วนของเครื่องบินจะต้องมีการคำนวณเชื้อเพลิงที่ต้องใช้ในการเดินทาง ซึ่งหน่วยงานนี้ภายหลังจากการส่งมอบข้อมูลต่างๆ ให้กับนักบินแล้วจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับนักบินในขณะที่อยู่ภาคพื้นดินและบนฟ้าโดยตลอด และมีการแจ้งข้อมูลทางด้านการบินต่างๆ ให้กับวิทยุการบินเพื่อให้จัดการจราจรทางอากาศได้อย่างถูกต้อง โดยจะมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้น-ลงของเครื่องบิน ข้อมูลทั่วไป และอื่นๆ ดังนั้น หน่วยงานนี้จะเป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงาน 24 ชั่วโมงทุกวัน เพราะเนื่องจากจะต้องมีการเตรียมเส้นทางต่างๆ ให้กับนักบิน ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวนี้จะต้องมีความสามารถและประสบการณ์ในการวางแผนด้านเส้นทางการบิน ดังนั้นเมื่อมีการเปิดเส้นทางการบินเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนเส้นทางการบินตามปกติจะต้องมีการประสานงานและแจ้งไปยังนักบินเพื่อให้ทราบทิศทางการบินที่ถูกต้องของเส้นทางการบินต่อไปด้วย

ฝ่ายภาคพื้นดิน(Ground Operation)

1. พนักงานบริการภาคพื้นดิน (Customer Service) เป็นพนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ภาคพื้นดินมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบิน โดยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่ต้องมีการตรวจบัตรโดยสารของผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ส่งผู้โดยสารไปยังเครื่อง และส่วนของการจองตัวเครื่องบินให้กับผู้โดยสาร โดยในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีการแบ่งการทำงานออกเป็นสองส่วนคือภาคเช้า และภาคบ่าย ซึ่งจะมีการแบ่งสายงานออกเป็นส่วนหลักๆ อย่างชัดเจน ในส่วนของการให้บริการนั้น จะแบ่งเส้นทางออกเป็น 2 ส่วนคือเส้นทางการบินภายในประเทศและเส้นทางการบินระหว่างประเทศ และส่วนที่มีความสำคัญอีกส่วนหนึ่งคือส่วนของงานติดตามสัมภาระ(Baggage Tracking Service) เพราะหน้าที่ของงานในส่วนนี้ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบสายพานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ซึ่งมีความซับซ้อนพอสมควรและอาจจะมีการเก็บสัมภาระของผู้โดยสารผิดพลาดได้ หน่วยงานนี้จึงจะเป็นส่วนของการค้นหาสัมภาระที่สูญหายและตรวจสอบสัมภาระต่างๆ ทั้งในส่วนของการเดินทาง และส่วนที่เดินทางถึงแล้ว เนื่องจากจะต้องมีการควบคุมการรักษาความปลอดภัยในกรณีที่ผู้โดยสารที่ทำการเช็คอินเรียบร้อยแล้วแต่ไม่มีการขึ้นเครื่องนั้น สัมภาระของผู้โดยสารท่านนั้นก็ยังไม่ส่งกระเป๋าขึ้นเครื่องเนื่องจากเป็นมาตรการของทางท่าอากาศยานเพื่อป้องกันการวางระเบิดหรือก่อวินาศกรรมบนเครื่องบิน

รูปที่ 4.3 พนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินไทยแอร์เอเชีย



ที่มา : เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วเครื่องบินสนามบินดอนเมือง

3. ฝ่ายบริการอาหารบนเครื่องบิน (In-Flight Service) เป็นหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการเตรียมสินค้าและอาหารเพื่อจำหน่ายบนเครื่องบินให้กับผู้โดยสารในเที่ยวบินต่างๆ โดยอาหารที่จำหน่ายนั้นเป็นอาหารสด ประเภทแซนวิช อาหารชุดญี่ปุ่น รวมไปถึงอาหารกึ่งสำเร็จรูปประเภทบะหมี่ โจ๊ก รวมไปถึงเครื่องดื่มประเภทชา กาแฟ น้ำอัดลม นอกเหนือจากการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแล้ว ยังมีการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของทางสายการบินเพื่อให้ผู้โดยสารซื้อไปเป็นของฝากหรือเป็นของที่ระลึก ซึ่งทางหน่วยงานนี้ได้มีการออกแบบลายเสื้อประเภทต่างๆ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าต่างๆ เพื่อให้สินค้ามีความแปลกใหม่อยู่เสมอ และในส่วนของอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ ที่มีวันหมดอายุสั้น ทางหน่วยงานจะให้ความสำคัญกับสินค้าประเภทนี้มาก เพราะถือเป็นเรื่องคุณภาพและแสดงถึงความมีโภชนาการที่ดีของบริษัท และสำหรับหน่วยงานนี้ได้มีหลายบริษัทมานำเสนออาหารประเภทใหม่ๆ เพื่อให้เพิ่มความหลากหลายของสินค้าให้ผู้โดยสารเลือกซื้อได้มากขึ้น

ฝ่ายวิศวกร(Engineering)

1. วิศวกรอากาศยาน (License Aircraft Engineer) เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับเครื่องบินและการบริการลานจอดเครื่องบิน สำหรับส่วนของการดูแลเครื่องบินนั้นได้มีการแบ่งออกเป็น 5 ส่วนใหญ่ คือ ส่วนการควบคุมคุณภาพ ส่วนการบำรุงรักษา ส่วนช่างเทคนิค ส่วนวางแผน และส่วนอุปกรณ์อะไหล่ของเครื่องบิน สำหรับหน้าที่หลักของฝ่ายวิศวกรอากาศยานนั้นจะเป็นส่วนที่มีการดูแลเครื่องบินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและดูแลป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่างๆ โดยจะต้องมีการตรวจสอบเครื่องบินทุกวัน และในส่วนของงานซ่อมบำรุงจะมีการซ่อมบำรุงที่สนามบินดอนเมือง โดยเจ้าหน้าที่ที่ทำการซ่อมบำรุงนั้นได้มีการฝึกอบรมด้านการบำรุงรักษาจากแอร์เอเชียประเทศมาเลเซีย เพื่อให้วิศวกรของไทยมีความสามารถในการซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พนักงานบริการลานจอดเครื่องบิน (RAMP) มีหน้าที่ในการให้บริการลานจอดเครื่องบินขนถ่ายสินค้าและกระเป๋าผู้โดยสาร และดูแลด้านการควบคุมภาคพื้นดินของเครื่องบินเพื่อให้เข้าสู่ทางวิ่ง ในส่วนนี้จะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะเนื่องจากการส่งเครื่องบินแต่ละลำจะต้องมีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลเครื่องบินที่บินที่เข้ามาไม่ว่าจะเป็นเครื่องบินแอร์เอเชียของประเทศไทย หรือเครื่องบินแอร์เอเชียของประเทศมาเลเซีย รวมถึงการดูแลและตรวจสอบเครื่องทั้งหมดด้วย

รูปที่ 4.4 วิศวกรอากาศยานและเจ้าหน้าที่บริการลานจอดเครื่องบิน



ที่มา : เว็บไซต์สายการบินไทยแอร์เอเชีย www.airasia.com

4.3 ตารางเวลาการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

ลักษณะเวลาการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการในส่วนของพนักงานบริการภาคพื้นดินจะมีรูปแบบเวลาที่แตกต่างกัน พนักงานจะมีกะการทำงานคือทำงาน 4 วัน หยุด 2 วัน และจะไม่ตรงกับวันเสาร์และวันอาทิตย์ขึ้นอยู่กับตารางเวลาของแต่ละกลุ่ม โดยตารางเวลาของพนักงานจะแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ช่วงเช้า และช่วงเย็น โดยแต่ละช่วงนั้นจะมีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนและมีการหมุนเวียนหน้าที่ไปทุกพื้นที่ของสนามบิน สำหรับเวลาในการ

ปฏิบัติงานของแต่ละพื้นที่จะกำหนดเวลาที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับเที่ยวบินที่ให้บริการกับผู้โดยสาร ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

วิศวกรอากาศยานและพนักงานบริการลานจอดเครื่องบิน เป็นส่วนที่จะต้องดูแลเครื่องบิน และเตรียมความพร้อมให้กันเครื่องบินแต่ละลำ โดยลักษณะการทำงานนั้นจะแบ่งออกเป็นสอง ส่วนคือ ช่วงกลางวัน และช่วงกลางคืน โดยในแต่ละช่วงหน้าที่ก็จะแตกต่างกันออกไป ซึ่งช่วงเช้า จะมีการทำงานด้านการตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องบินแต่ละลำก่อนทำการบินขึ้นรวมไปถึงการตรวจสอบการรักษความปลอดภัยของเครื่องบินแต่ละลำ และในส่วนของกลางคืนนั้นจะมีการซ่อมบำรุงเครื่องบินในกรณีที่อุปกรณ์บนเครื่องอาจจะมีการชำรุดเสียหาย โดยในการซ่อมบำรุงนั้นจะเป็นการทำงานหลังเครื่องบินเที่ยวสุดท้ายของแต่ละลำ รวมไปถึงการทำความสะดวกเครื่องบินทั้งลำด้วย

พนักงานวางแผนการบิน เป็นส่วนที่ต้องเตรียมงานในแต่ละวันทั้งกลางวันและกลางคืน โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการเตรียมงานในช่วงกลางคืน เพื่อจัดเครื่องบินแต่ละลำให้มีตารางเวลาบินไปยังเส้นทางบินต่างๆ และในตอนเช้าของแต่ละวันก็จะมีภาระงานกับนักบินและผู้ช่วยในการนำเครื่องบิน โดยในการเตรียมการนั้นจะเป็นการเตรียมการทั้งก่อนเครื่องบินขึ้นและหลังเครื่องบินขึ้นแล้ว

นักบิน ผู้ช่วยนักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีลักษณะการทำงานโดยแบ่งเป็นสองส่วนคือ ช่วงเช้า และช่วงเย็น โดยพนักงานส่วนนี้จะต้องถูกควบคุมด้านชั่วโมงการทำงานเนื่องจากการบินพลเรือนได้กำหนดเป็นมาตรฐานของชั่วโมงการบินไว้ด้วย ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเนื่องจากสุขภาพของพนักงานกลุ่มนี้มีความสำคัญมา ถ้าในกรณีที่พนักงานไม่พร้อมทำงานก็จะต้องเปลี่ยนโดยทันที เพื่อความปลอดภัยในการบิน

พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน จะต้องมีการเตรียมการด้านอาหารและสิ่งของที่ จะต้องจำหน่ายบนเครื่องก่อนการบินในแต่ละครั้ง ซึ่งการเตรียมการเหล่านี้จะทำในช่วงเช้า และในช่วงกลางคืนนั้นจะเป็นการตรวจนับสินค้าที่มีการจำหน่ายให้กับผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน

ทั้งหมดที่ได้กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานแต่ละกลุ่มโดยส่วนใหญ่แล้วจะมีความทำงานทั้งกลางวันและกลางคืน โดยจำแนกตามหน้าที่และประเภทการทำงาน ซึ่งในส่วนของการดำเนินงานทั้งหมดในด้านตารางเวลานั้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ลักษณะการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ จำแนกตามหน่วยงาน

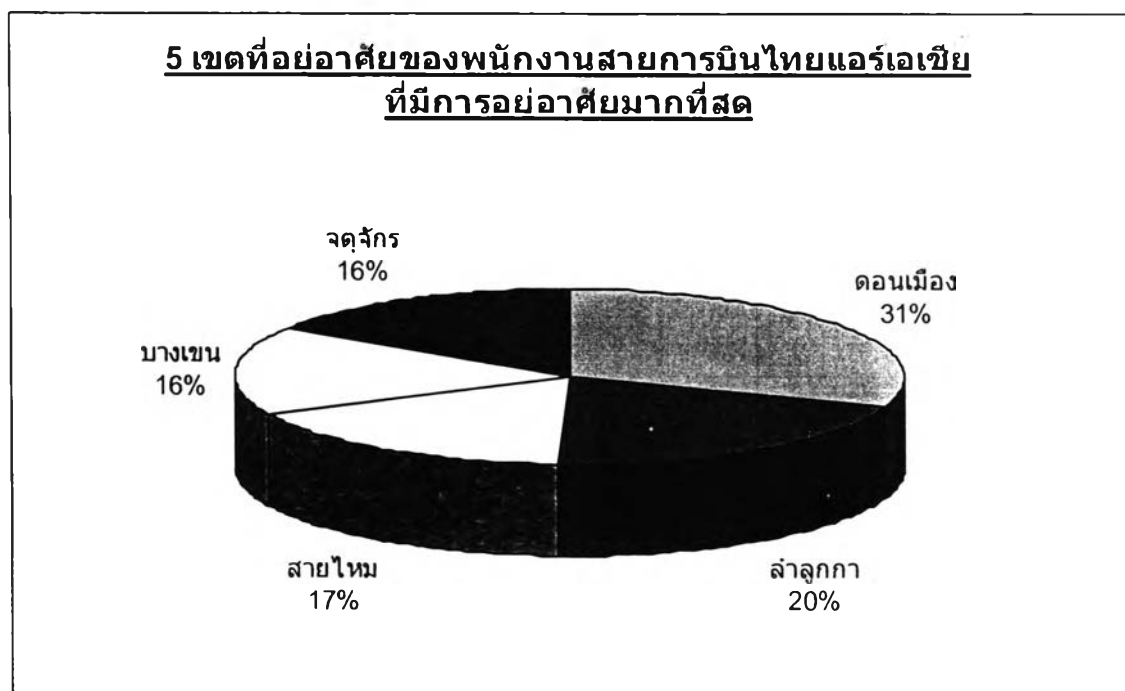
หน่วยงานที่สังกัด	พื้นที่ปฏิบัติงาน	เวลา
พนักงานบริการภาคพื้นดิน	เคาท์เตอร์ตรวจบัตรผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ	04.00-13.00 11.00-21.00
	ประตูขาออกผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ	05.00-14.00 13.00-23.00
	เคาท์เตอร์ตรวจบัตรผู้โดยสาร ภายในประเทศ	04.00-14.00 12.00-22.00
	ประตูขาออกผู้โดยสาร ภายในประเทศ	05.00-15.00 13.30-23.00
	พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน	ลานจอดเครื่องบิน สนามบินดอนเมือง
พนักงานบริการลานจอดเครื่องบิน	ลานจอดเครื่องบิน สนามบินดอนเมือง	07:00-15:00 15:00-23:00 23:00-07:00
วิศวกรอากาศยาน	ลานจอดเครื่องบิน สนามบินดอนเมือง	06:00-18:00 18:00-06:00
นักบินและผู้ช่วยนักบิน	เส้นทางบิน ภายในประเทศ และระหว่างประเทศ	04:00-14:00 14:00-24:00
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	เส้นทางบิน ภายในประเทศ และระหว่างประเทศ	04:00-14:00 14:00-24:00
พนักงานวางแผนการบิน	สำนักงานใหญ่ (อาคารจุฑามาศ)	07:00-15:00
		15:00-23:00
		23:00-07:00

4.4 ข้อมูลที่อยู่อาศัยของพนักงานในปัจจุบัน

ที่อยู่อาศัยของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยส่วนใหญ่พนักงานจะมีการหาที่อยู่อาศัยที่ใกล้เคียงสนามบิน เนื่องจากความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการเดินทางรวมถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางอีกด้วย โดยพื้นที่ของที่อยู่อาศัยของพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่อาศัยใกล้เคียงกับสนามบินโดยพื้นที่ของที่อยู่อาศัยของพนักงานโดยเรียงตามลำดับชั้นของพื้นที่ดังนี้

1. ดอนเมือง	26 %
2. ลำลูกกา	16 %
3. สายไหม	14 %
4. บางเขน	13 %
5. จตุจักร	13 %

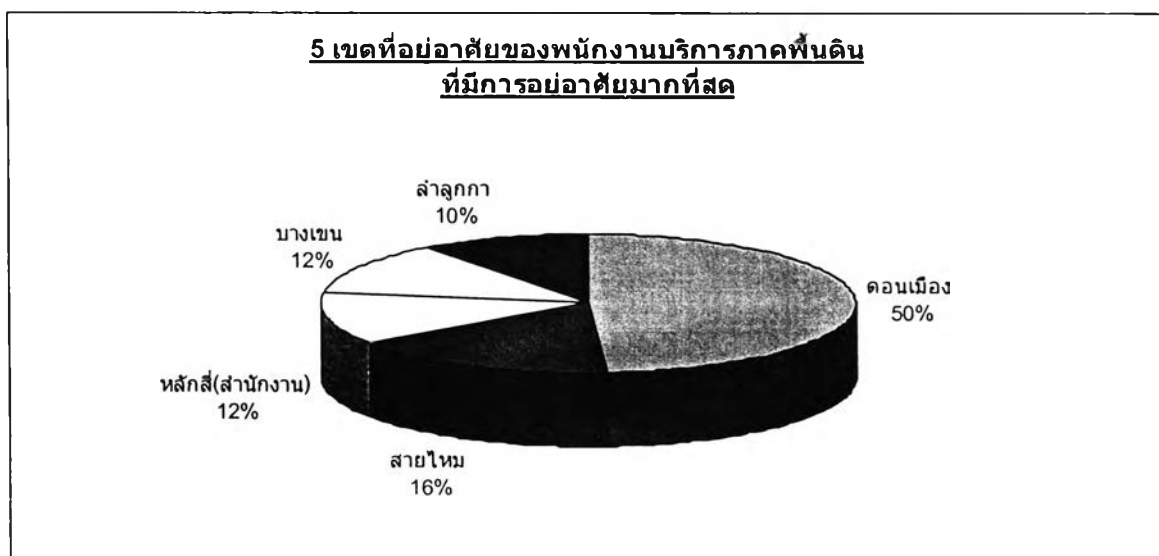
แผนภูมิที่ 4.1 เขตที่อยู่อาศัยของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย



สำหรับพนักงานสายปฏิบัติการในส่วนของพนักงานบริการภาคพื้นดินนั้น ได้มีการสำรวจข้อมูลด้านที่อยู่อาศัยเบื้องต้นทางด้านของที่อยู่อาศัยในบริเวณต่างๆ เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่จะมีการเข้าทำงานเป็นกะ ซึ่งในการแบ่งกะนั้นจะมีการทำงานอย่างไม่เป็นเวลา ประกอบกับสวัสดิภาพในการเดินทางนั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งคนโดยส่วนใหญ่มีการเลือกที่อยู่อาศัยเพื่อให้ใกล้เคียงกับสนามบินเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเดินทางและสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้เป็นอย่างมากโดยอันดับที่อยู่อาศัยของพนักงานมีการเรียงลำดับตามเขตดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------|------|
| 1. ดอนเมือง | 50 % |
| 2. สายไหม | 16 % |
| 3. หลักสี่ (สำนักงาน) | 12 % |
| 4. บางเขน | 12 % |
| 5. ล้าลูกกา | 10 % |

แผนภูมิที่ 4.2 เขตที่อยู่อาศัยของพนักงานบริการภาคพื้นดินสายการบินไทยแอร์เอเชีย



ในส่วนของวิศวกรอากาศยานและเจ้าหน้าที่บริการลานจอดเครื่องบินมีการอยู่อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียงกับสนามบินดอนเมืองเช่นกัน เพราะเนื่องจากในส่วนงานดังกล่าวนี้มีการเปลี่ยนกะการทำงานเช่นเดียวกับพนักงานบริการภาคพื้นดิน ดังนั้นในการเลือกที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องเลือกที่สะดวกในการทำงานมากที่สุด โดยมีลำดับดังนี้

- | | |
|-------------|------|
| 1. ดอนเมือง | 35 % |
| 2. ลำลูกกา | 23 % |
| 3. จตุจักร | 14 % |
| 4. สายไหม | 14 % |
| 5. รัชบุรี | 14 % |

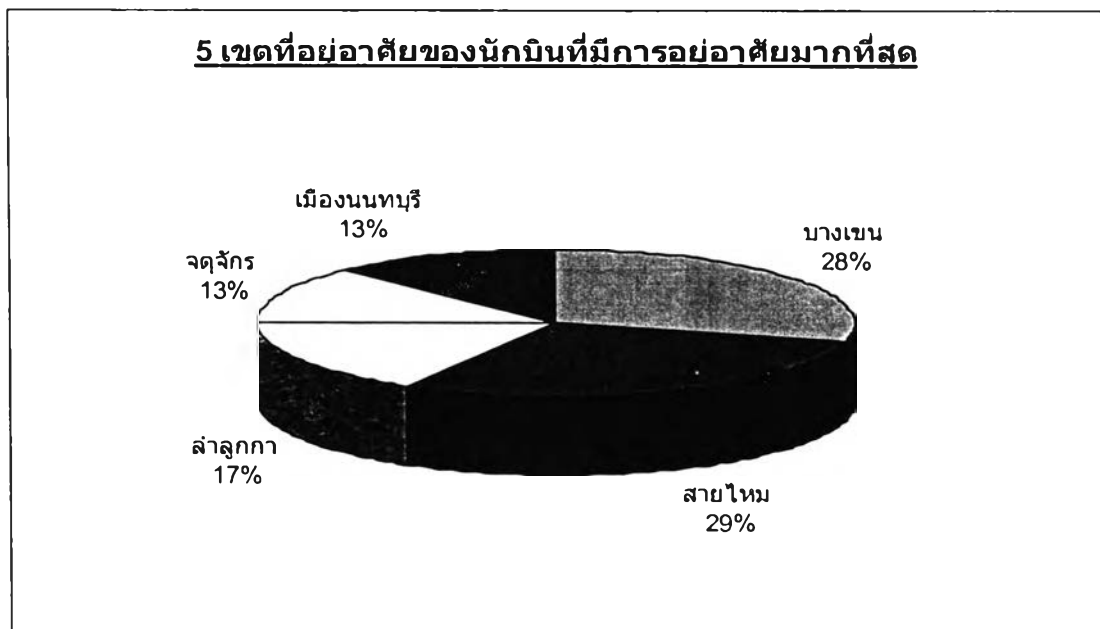
แผนภูมิที่ 4.3 เขตที่อยู่อาศัยของวิศวกรสายการบินไทยแอร์เอเชีย



สำหรับนักบินของสายการบินนั้นมีการอยู่อาศัยในส่วนของเขตบางเขนและเขตสายไหมมากที่สุด เพราะเนื่องจากนักบินโดยส่วนใหญ่จะมีรถยนต์ส่วนตัวจึงไม่เกิดปัญหาด้านการเดินทางมาทำงาน และในส่วนของกรรายงานตัวนักบินนั้นจะต้องมารายงานตัวที่อาคารจุฑามาศก่อนที่จะมีการเดินทางไปขึ้นเครื่องที่สนามบินดอนเมือง โดยอันดับของที่อยู่อาศัยที่มากที่สุดคือ

1. บางเขน	28 %
2. สายไหม	29 %
3. ลำลูกกา	17 %
4. จตุจักร	13 %
5. เมืองนนทบุรี	13 %

แผนภูมิที่ 4.4 เขตที่อยู่อาศัยของนักบินสายการบินไทยแอร์เอเชีย



สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีการกระจายตัวอยู่ตามพื้นที่ต่างๆในปริมาณใกล้เคียงกัน โดยในเขตจตุจักรนั้นมีจำนวนผู้อาศัยมากที่สุด และในเขตอื่นๆนั้นมีจำนวนผู้อาศัยที่เท่ากัน ดังนี้

1. จตุจักร	36 %
2. หลักสี่ (สำนักงาน)	16 %
3. พญาไท	16 %
4. บางกะปิ	16 %
5. ลาดพร้าว	16 %

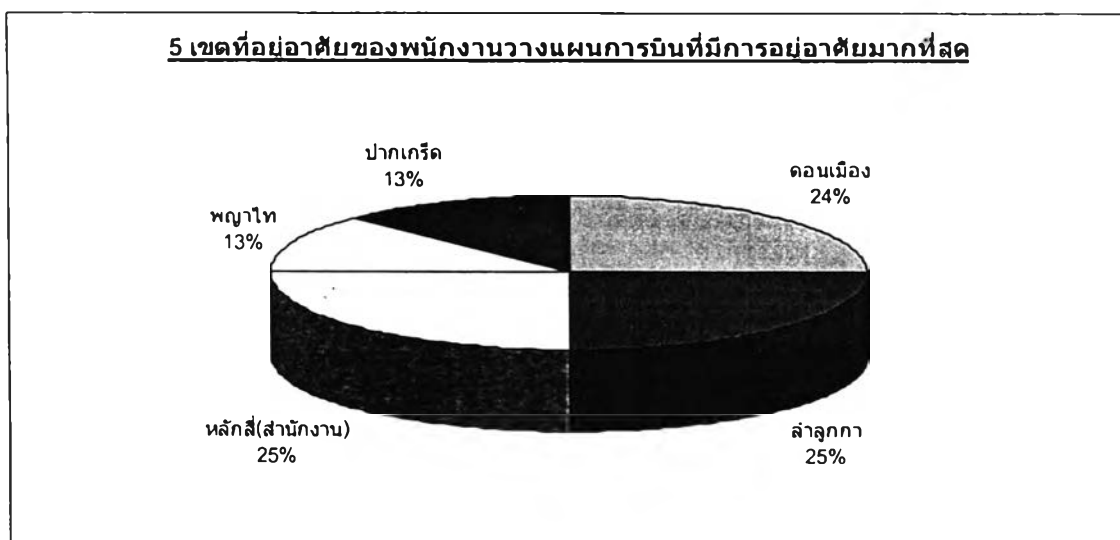
แผนภูมิที่ 4.5 เขตที่อยู่อาศัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทยแอร์เอเชีย



พนักงานวางแผนการบินจะเป็นส่วนของพนักงานที่จำต้องประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทซึ่งทำให้ที่อยู่อาศัยนั้นจะอยู่ในบริเวณที่ใกล้เคียงกันดังนี้

1. หลักสี่ (สำนักงาน) 25 %
2. ลำลูกกา 25 %
3. ดอนเมือง 24 %
4. ปากเกร็ด 13 %
5. พญาไท 13 %

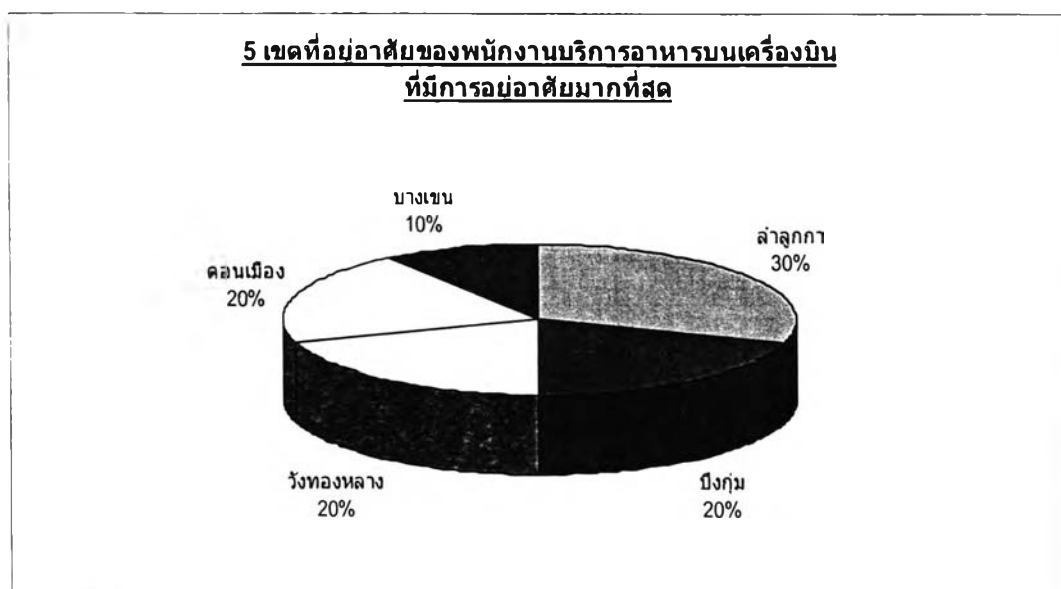
แผนภูมิที่ 4.6 เขตที่อยู่อาศัยของพนักงานวางแผนการบินสายการบินไทยแอร์เอเชีย



พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบินจะอยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงทั้งสนามบินและสำนักงานใหญ่ โดยจะมีพนักงานบางส่วนที่จะต้องประจำอยู่ที่สนามบินตลอด โดยที่อยู่อาศัยของพนักงานจะอยู่ในบริเวณดังนี้

- | | |
|---------------|------|
| 1. ลำลูกกา | 30 % |
| 2. บึงกุ่ม | 20 % |
| 3. วังทองหลาง | 20 % |
| 4. ดอนเมือง | 20 % |
| 5. บางเขน | 10 % |

แผนภูมิที่ 4.7 เขตที่อยู่อาศัยของพนักงานบริการอาหารบนเครื่องบินสายการบินไทยแอร์เอเชีย



จากผลการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของพนักงานสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชียจะมีที่อยู่อาศัยใกล้เคียงกับสนามบินดอนเมืองโดยส่วนใหญ่ เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน โดยเปรียบเทียบกับร้อยละกับหน่วยงานต่างๆจะได้ดังตารางนี้

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงร้อยละของเขตที่อยู่อาศัยของพนักงานสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชียแบ่งตามหน่วยงาน

ประเภทของหน่วยงาน	ร้อยละของเขตที่อยู่อาศัยของพนักงานสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชีย													
	ดอนเมือง	สายไหม	หลักสี่	บางเขน	ลำลูกกา	จตุจักร	เมืองนนทบุรี	พญาไท	บางกะปิ	ลาดพร้าว	ปากเกร็ด	ปทุมธานี	วังทอง	ต่าง
พนักงานบริการภาคพื้นดิน	50	16	12	12	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรอากาศยาน และเจ้าหน้าที่บริการลานจอดเครื่องบิน	35	14	-	-	-	14	14	-	-	-	-	-	-	-
นักบิน	-	29	-	28	17	-	13	13	-	-	-	-	-	-
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-	-	16	-	-	-	36	-	16	16	16	-	-	-
พนักงานวางแผนการบิน	24	-	25	-	25	-	-	-	13	-	-	13	-	-
พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน	20	-	-	10	30	-	-	-	-	-	-	-	20	20

จากตารางข้างต้นทำให้สามารถระบุได้ว่า พนักงานสายปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่จะมีที่อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียงกับสนามบินดอนเมืองเนื่องจากทำให้สะดวกในการเดินทางไปทำงานและไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานมากซึ่งโดยสรุปแล้วพนักงานสายปฏิบัติการนั้นเมื่อนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดจุดบนแผนที่กรุงเทพมหานครนั้น จะได้ข้อมูลดังนี้

4.5 ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.5.1 ข้อมูลทั่วไปของทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ในอดีตกระทรวงกลาโหมได้มีความต้องการเลือกพื้นที่ในการตั้งเป็นสนามบินเนื่องจากสนามบินสระปทุม (สนามบินราชกรีฑาสโมสรในปัจจุบัน) ซึ่งเป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทยนั้นมีความคับแคบและภูมิศาสตร์ไม่เหมาะสมทำให้มีการหาพื้นที่ใหม่เพื่อให้เป็นสนามบินถาวร และได้พื้นที่บริเวณดอนเมือง ซึ่งเป็นที่ดอนและน้ำท่วมไม่ถึง และสามารถพัฒนาให้เป็นสนามบินขนาดใหญ่ในอนาคตได้ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2457 มีระยะห่างจากใจกลางเมืองมาทางตอนเหนือประมาณ 24 กิโลเมตร มีพื้นที่ของสนามบินทั้งหมด 20,000 ไร่ จุดประสงค์ใช้เพื่อการพัฒนาพาณิชย์ มีการดำเนินการโดยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ตั้งแต่ปี 2522 เป็นต้นมา

4.5.2 ข้อมูลด้านศักยภาพของทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองถือเป็นสนามบินแห่งแรกเพื่อการพาณิชย์ของประเทศไทยโดยทั้งการให้บริการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศโดยข้อมูลของทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ระบบทางวิ่ง	2 ทางวิ่ง ยาว 3,700 เมตร กว้าง 60 เมตร และยาว 3,500 เมตร กว้าง 45 เมตร
หลุมจอดอากาศยาน	จอดประชิดอาคาร 33 หลุมจอด จอดระยะไกล 62 หลุมจอด
พื้นที่อาคารที่พักผู้โดยสารรวม	250,385 ตารางเมตร
รองรับผู้โดยสารสูงสุด	ระหว่างประเทศ 25 ล้านคนต่อปี ภายในประเทศ 11.5 ล้านคนต่อปี
จำนวนผู้โดยสารตามสถิติ	25,620,000 คน (ปี 2541) 5,680,000 คน (ปี 2526)
จำนวนเที่ยวบินรวม	178,458 (ปี 2541) 160,178 (ปี 2537)

จุดตรวจบัตรโดยสาร	อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 1 จำนวน 124จุด อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ 2 จำนวน 108 จุด อาคารผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 43จุด
จุดตรวจหนังสือเดินทาง	ขาเข้า 65 จุด ขาออก 38 จุด
อาคารจอดรถ	121,565.70 ตารางเมตร จอดรถได้รวม 4,519 คัน
พื้นที่บริการคลังสินค้า	122,106.3 ตารางเมตร
ระบบขนถ่ายสินค้า	719,324 ตัน (ปี 2541) 403.087 ตัน (ปี 2534)
ระบบโภชนาการ	ผลิตอาหารรองรับสายการบินได้ 65,000 ชุดต่อวัน
โรงซ่อมบำรุงอากาศยาน	มีจำนวน 2 โรง และสามารถรองรับเครื่องบินแอร์บัส เอ380 ได้
ศูนย์ควบคุมการจราจร	หอบังคับการบินสูง 132 เมตร
โรงแรมที่พัก	มีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง

4.6 ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

4.6.1 ข้อมูลทั่วไปของทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้มีโครงการขึ้นเมื่อปี 2503 ในรัฐบาลของจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ โดยเป็นการจ้างบริษัท LITCH-FIELD เพื่อศึกษาการวางผังเมืองกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร โดยได้มีการสรุปจากการศึกษาในส่วนของการที่จะต้องมีส่วนบินแห่งที่สองซึ่งแยกออกมาจากทำอากาศยานทหารที่ดอนเมือง และได้รับการแนะนำว่าสนามบินแห่งใหม่ควรอยู่ระหว่างทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากแนวการเจริญเติบโตของกรุงเทพจะเติบโตไปในทางทิศตะวันออกโดยเฉพาะความเจริญทางด้านอุตสาหกรรม หลังจากนั้นได้มีการสำรวจภาพถ่ายทางอากาศ โดยได้ข้อสรุปว่าสถานที่ตั้งที่เหมาะสมคือพื้นที่ตำบลบางโจด ตำบลราชาเทวะ และตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพื้นที่ทั้งหมดเป็นพื้นที่ของหนองงูเห่า และในช่วงปี 2506 ถึง 2516 กรมการบินพาณิชย์ได้จัดหาที่ดินเพื่อก่อสร้างโดยมีการเวนคืนที่ดินเป็นจำนวน 20,000 ไร่ เพื่อเตรียมการก่อสร้างสนามบิน ภายหลังจากโครงการสนามบินได้มีความล่าช้าออกไปอีก 17 ปี เนื่องจากแผนแม่บทของระบบทำอากาศยานระยะยาวโดยผลการศึกษาสรุปว่าทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจะถึงจุดอิ่มตัวในปี 2543 โดยถ้าหากไม่มีทำอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่จะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของกรุงเทพโดยรวม ต่อมาในปี 2534 รัฐบาลสมัยนาย

อานันท์ ปันยารชุน จึงมีมติตามข้อเสนอของกระทรวงคมนาคมโดยเลือกหนองงูเห่าเป็นสถานที่ก่อสร้างท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพแห่งที่ 2 โดยให้การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ และในปี 2538 สมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้งบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งใหม่ จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจโดยมีหน้าที่ดูแลโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ โดยมีโครงการเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2543 มี 2 ทางวิ่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้มาก 30 ล้านคน แต่เป้าหมายของโครงการจะต้องมีการเลื่อนออกไปจากปี 2543 เนื่องจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงการในสมัยพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ เป็นนายกรัฐมนตรี โดยมีมติชอบให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงการก่อสร้างใหม่โดยมีการปรับลดในส่วนของช่องทางวิ่งเหลือเพียง 1 ทางวิ่ง ซึ่งรองรับผู้โดยสารได้ 20 ล้านคน โดยมีกำหนดการเปิดดำเนินการได้ในปี 2547 และในขณะเดียวกันได้มีโครงการในการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองให้สามารถรองรับผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้รองรับจำนวนของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นจนกว่าสนามบินสุวรรณภูมิแล้วเสร็จ

4.6.2 ข้อมูลทั่วไปและศักยภาพของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

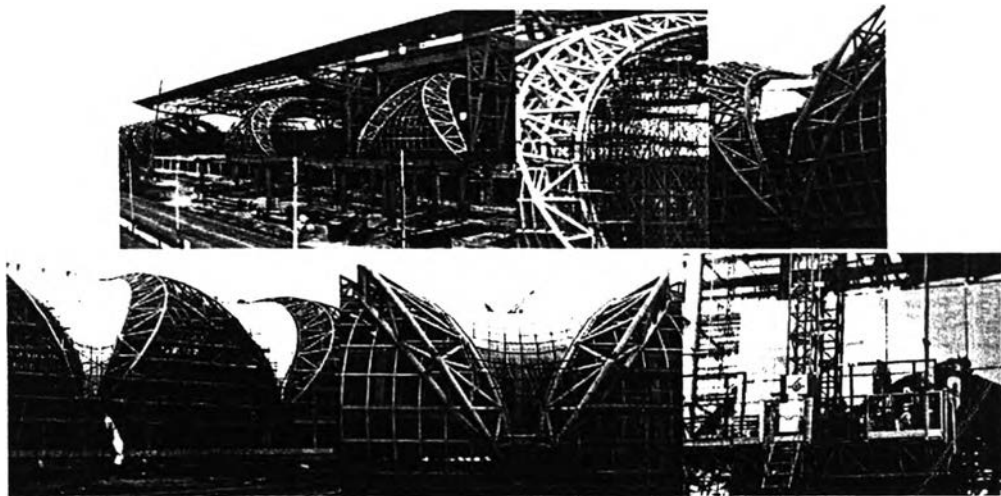
ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานที่มีความพร้อมทางด้านขนาดและเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยต่างๆ และความสามารถในการรองรับผู้โดยสารเป็นจำนวนมากได้โดยรายละเอียดของโครงการมีดังนี้

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ระบบทางวิ่ง	2 ทางวิ่ง ห่างกัน 2,200 เมตร กว้าง 60 เมตร ยาว 3,700 เมตร และ 4,000 เมตร และในอนาคตจะเพิ่มเป็น 4 ทางวิ่ง
หลุมจอดอากาศยาน	จอดประชิดกับอาคาร 51 หลุมจอด จอดระยะไกล 69 หลุมจอด
พื้นที่อาคารที่พัสดุโดยสาร	563,000 ตารางเมตร
รองรับผู้โดยสารสูงสุด	45 ล้านคนต่อปี และในอนาคตเพิ่มเป็น 100 ล้านคนต่อปี
จุดตรวจบัตรโดยสาร	360 จุด
จุดตรวจหนังสือเดินทาง	ขาเข้า 124 จุด ขาออก 72 จุด
อาคารจอดรถ	อาคารจอดรถ 5 ชั้น 2 อาคารสามารถรองรับได้ 5,000 คัน และที่จอดรถภายนอก 10,677 คัน
ระบบป้องกันน้ำท่วม	มีการสร้างเขื่อนดินสูง 3.5 เมตร กว้าง 70 เมตร

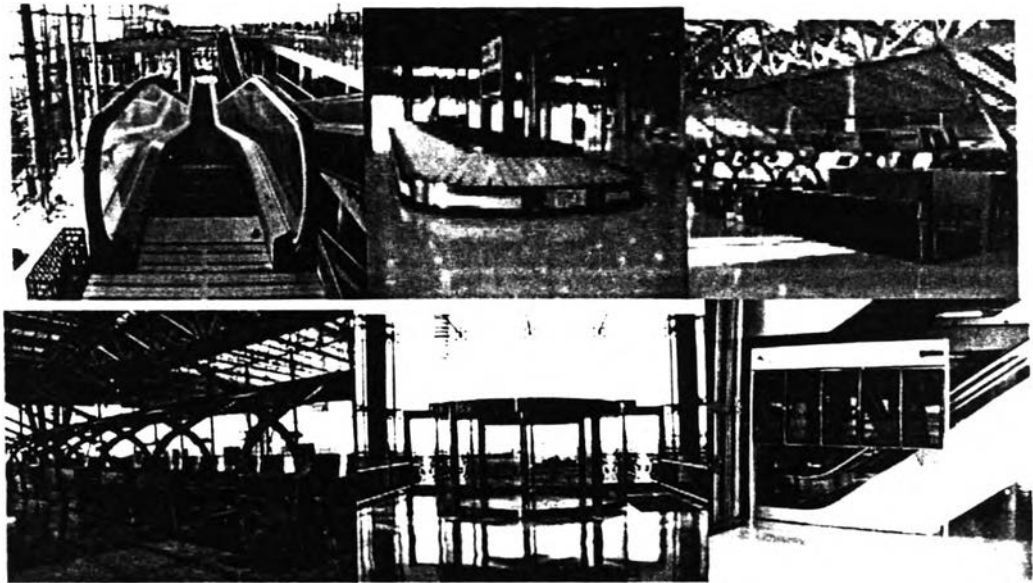
	อ่างเก็บน้ำ 6 แห่ง รองรับน้ำได้ 3.2 ล้านลูกบาศก์เมตร
ระบบน้ำประปา	เชื่อมต่อการประจานครหลวงและสำรองน้ำขนาด 40,000 ลูกบาศก์เมตร สามารถสำรองน้ำใช้ได้ 2 วัน
ระบบไฟฟ้า	สถานีแปลงไฟฟ้าจาก 115 กิโลโวลต์ เป็น 24 กิโลโวลต์ จำนวน 2 สถานี
ระบบบำบัดน้ำเสีย	สามารถบำบัดน้ำเสียได้ 16,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน
ระบบจัดเก็บของเสีย	สามารถกำจัดของเสียได้ 100 ตันต่อวัน
พื้นที่บริการคลังสินค้า	568,000 ตารางเมตรและเป็นเขตปลอดพิธีการศุลกากร
ระบบขนถ่ายสินค้า	3 ล้านตันต่อปี และในอนาคตจะเป็น 6.4 ล้านตันต่อปี
ระบบโภชนาการ	ผลิตอาหารรองรับสายการบินได้ 65,000 ชุดต่อวัน
โรงซ่อมบำรุงอากาศยาน	มีจำนวน 2 โรง และสามารถรองรับเครื่องบินแอร์บัส เอ380 ได้
ศูนย์ควบคุมการจราจร	ห้องบังคับการบินสูง 132 เมตร
โรงแรมที่พัก	มีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง

รูปที่ 4.5 ส่วนโครงการก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ



ที่มา : เว็บไซต์สนามบินสุวรรณภูมิ www.suvarnabhumiairport.com

รูปที่ 4.6 ส่วนการก่อสร้างภายในอาคารที่พักรถผู้โดยสารของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ



ที่มา : เว็บไซต์สนามบินสุวรรณภูมิ www.suvarnabhumiairport.com

รูปที่ 4.7 เส้นทางในอนาคตไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน



รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน(อนาคต)

ที่มา : เว็บไซต์สนามบินสุวรรณภูมิ www.suvarnabhumiairport.com