

บทที่ 5

สรุปและข้อ เสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาการดำเนินงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้วิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในการให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 จากตารางที่ 5.1 ห้องผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้า-ออกในชั่วโมงคับคั่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้ทั้งหมด 1,960 คน และ 1,900 คน ตามลำดับ

5.1.2 ห้องผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออกสามารถให้บริการผู้โดยสารในชั่วโมงคับคั่งได้จนกระทั่งโครงการพัฒนาท่าอากาศยานจะดำเนินงานก่อสร้าง เสร็จ เรียบร้อย

5.1.3 ห้องผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้าสามารถให้บริการผู้โดยสารในชั่วโมงคับคั่งได้จนถึงปี 2530 และเริ่มถึงจุดอิ่มตัวในปี 2531

5.1.4 ที่จอดรถสำหรับรถยนต์ในปัจจุบันมีไม่เพียงพอกับปริมาณรถยนต์ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการในชั่วโมงคับคั่ง เป็นผลทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในบริเวณท่าอากาศยานกรุงเทพ

5.1.5 เวลาเฉลี่ยในการให้บริการตรวจหนังสือเดินทางขาออกในชั่วโมงคับคั่งเท่ากับ 77.7 วินาที หรือ 1.3 นาทีต่อผู้โดยสารหนึ่งคนและในปี 2528 เป็นต้นไปมีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการในชั่วโมงคับคั่งไม่เพียงพอ

5.1.6 เวลาเฉลี่ยในการให้บริการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้าในชั่วโมงคับคั่งเท่ากับ 75.7 วินาที หรือ 1.26 นาที ต่อผู้โดยสารหนึ่งคน และในปี 2528 เป็นต้นไปมีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการในชั่วโมงคับคั่งไม่เพียงพอ

5.1.7 เวลาเฉลี่ยในการรอรับกระเป๋าเดินทางในชั่วโมงคับคั่งเท่ากับ 11.96 นาทีต่อผู้โดยสารหนึ่งคนและต้อง เสียเวลาในการรอรับกระเป๋าสูงกว่า เวลาตามเป้าหมาย (10 นาที)

5.1.8 การรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพในปัจจุบันมีเครื่องมือ และกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงานตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 และการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การบินพลเรือนระหว่างประเทศ จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันการรักษาความปลอดภัยมีปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากการมีบุคคลบางประเภทละเมิดการรักษาความปลอดภัยโดยการใช้อิทธิพลผ่านมาตรการที่ทางท่าอากาศยาน กำหนดไว้ เช่น การพกพาอาวุธปืนเข้าไปในเขตปลอดอาวุธ หรือการใช้อิทธิพลในการเข้าไปเอาผลประโยชน์จากการซื้อสินค้าในเขตปลอดภาษี หรือการนำบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปในบริเวณเขตหวงห้าม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มาปฏิบัติงานอยู่ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เช่น ตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร รวมทั้งตำรวจ และทหาร เป็นต้น การละเมิดมาตรการดังกล่าว จะมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของการรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ตารางที่ 5.1 แสดงปริมาณผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้าและขาออกและยวดยานใน ชั่วโมงคับคั่ง ลำดับที่ 30 กับขีดความสามารถในการรองรับของปี 2526 และ 2532

	2526		2532	
	ขีดความสามารถ	ลำดับที่ 30	ขีดความสามารถ	ลำดับที่ 30
ผู้โดยสารขาเข้า	1,600 คน	1,536 คน	1,960 คน	2,071 คน
ผู้โดยสารขาออก	1,900 คน	1,367 คน	1,900 คน	1,829 คน
ยวดยาน	586 คัน	609 คัน	586 คัน	730 คัน



5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

เนื่องจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยได้มีโครงการพัฒนาทำอากาศยานกรุงเทพ ในวงเงินประมาณ 5,000 ล้านบาทเศษ เพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และคาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ในปี 2532 ในช่วงระยะเวลาที่ทำการปรับปรุงและพัฒนาที่มีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ ทอท. จึงจำเป็นต้องแก้ไข สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้สามารถรองรับผู้โดยสารไว้จนกว่าแผนพัฒนาจะเสร็จสมบูรณ์ และการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต้องให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาทำอากาศ ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจกระทำได้ดังนี้

5.2.1 การแก้ไขปัญหาทางกายภาพ

ก. เนื่องจากวัสดุทึบแสงที่ใช้กันบริเวณเชค-อิน เพื่อแยกระหว่างผู้โดยสาร กับผู้มาส่งและปรับปรุงพื้นที่ว่างประมาณ 1,000 ตร. เมตรให้เป็นห้องโถงสำหรับผู้มาส่งผู้โดยสาร ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากบริเวณห้องโถงที่จัดเตรียมไว้ผู้มาส่งไม่นิยมใช้ โดยส่วนใหญ่จะไปยังนั่งผู้โดยสารในบริเวณวัสดุทึบแสง ทำให้พื้นที่ในบริเวณนี้เกิดความคับแคบ และนอกจากนี้พื้นที่ บริเวณวัสดุทึบแสงกันเคาน์เตอร์ เชค-อินมีบริเวณจำกัด ผู้โดยสารที่จะเข้ารับการตรวจจะมีสัมภาระ ทึบหรือรื้อนำสัมภาระใส่รถเข็นกระเป๋าทิ้งบริเวณนี้เกิดความคับแคบและไม่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร แต่เนื่องจาก ทอท. ได้คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร ซึ่งไม่ต้องการให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เข้ามารบกวนผู้โดยสาร และแทรกแซงที่มีขอบด้านกฎหมายการแก้ไข โดยการรื้อวัสดุทึบแสงที่ใช้ กันบริเวณเชค-อินออก เพื่อลดความแออัดแต่เกิดความไม่ปลอดภัยแก่สัมภาระของผู้โดยสาร จึงเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสม การแก้ไขปัญหานี้ โดยการทำให้พื้นที่บริเวณ เชค-อินให้อยู่ในลักษณะห้องสำหรับการ เชค-อินโดยเพิ่มความสูงของวัสดุทึบแสงจาก 1.20 เมตรเป็น 2 เมตร ซึ่งสูงกว่าระดับสายตา การแก้ไขโดยวิธีนี้จะเป็นการแยกระหว่างผู้โดยสารกับผู้มาส่งโดยเด็ดขาด เพราะผู้มาส่งไม่สามารถมองเห็นผู้โดยสารได้ ในระหว่างทำการ เชค-อินและต้องไปใช้บริการ ในบริเวณห้องโถงที่ทาง ทอท. ได้จัดเตรียมไว้

ข. ระบบโทรศัพท์วงจรปิดภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก มีน้อยและขนาดเล็กเกินไป ขอเสนอแนะควรมีจอโทรศัพท์ระบบวงจรปิดขนาดใหญ่บริการเพิ่มเติมอีก 2 เครื่อง โดยติดตั้งไว้บริเวณศูนย์กลางที่มีความชัดเจน เช่น บริเวณผนังด้านหลัง เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองในปัจจุบัน และห้องโถงสำหรับผู้มาส่งผู้โดยสาร

ค. ห้องตรวจหนังสือเดินทางขาออกมีบริเวณคับแคบโดยเฉพาะในช่วงโมงคับคั่ง เนื่องจากเคาน์เตอร์เปิดบริการมีน้อยทำให้เกิดความแออัดในบริเวณนี้ ขอเสนอแนะควรขยายห้องตรวจหนังสือเดินทางออกโดยขยายเพิ่มเติมให้กว้างขึ้น

5.2.2 การแก้ไขปัญหาทางด้านระบบงาน

ก. เมื่อผู้โดยสารที่เกินทางมาถึงท่าอากาศยานจะไม่เข้าใจว่าพิธีการขาออกมีอะไรบ้าง และในแต่ละขั้นตอนจะต้องไปรับบริการได้ที่ไหน เวลาใด ขอเสนอแนะควรมีข้อความที่ชัดเจนเพื่อแจ้งกฎระเบียบการเดินทางออก พิธีการต่างๆ, สถานที่และเวลาที่จะเข้ารับบริการในแต่ละขั้นตอน นอกเหนือจากการข่าวสารทางโทรศัพท์วงจรปิดและระบบเสียงแล้ว ควรมีข้อความชี้แจงถึงหลักฐานที่ใช้ในการเข้ารับบริการในแต่ละขั้นตอนควรมีอะไรบ้าง พร้อมกับตัวอย่างในการกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มเอกสารเดินทางขาออก เพราะจากการศึกษาพบว่าสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้การตรวจหนังสือเดินทางขาออกต้องเสียเวลานาน เนื่องจากผู้โดยสารแสดงหลักฐานและกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มไม่ครบถ้วน

ข. ควรจัดเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองประจำเคาน์เตอร์ ให้เหมาะสมกับปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการในแต่ละชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงเวลา 1000-1059 นาฬิกา สำหรับผู้โดยสารขาออกและ 1700-1759 นาฬิกา สำหรับผู้โดยสารขาเข้าซึ่งเป็นช่วงโมงคับคั่ง ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ประจำเคาน์เตอร์ทุกช่องตรวจ จากการศึกษาพบว่ามีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอีกประมาณ 10-15 คน สำหรับให้บริการตรวจเอกสารเดินทางสำหรับผู้โดยสารผ่าน เนื่องจากช่วงโมงคับคั่งของผู้โดยสารต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่มาให้บริการตรวจหนังสือเดินทางได้

สำหรับปัญหา เรื่องการรื้อรับกระเป่า เนื่องจากสายพานกระเป่าหมายเลข 2 และ 3 มีขนาดเล็กและเมื่อกระเป่า เต็มสายพาน เครื่องจะหยุดโดยอัตโนมัติและมีพื้นที่สำหรับ ยืนรื้อรับกระเป่าน้อย การแก้ไขปัญหาโดยการยุบสายพานหมายเลข 2 และ 3 แล้วใช้สายพาน ที่มีขนาดใหญ่แทนจะทำให้การบริการ เร็วขึ้นและพื้นที่ในการยืนรื้อรับกระเป่ามีมากขึ้น แต่เมื่อ พิจารณาให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาท่าอากาศยานแล้วการแก้ไขปัญหาดังกล่าววิธีนี้ไม่เหมาะสม เพราะจะต้องใช้เงินลงทุนประมาณ 1 ล้านบาท ซึ่งจะใช้ประโยชน์ได้เพียง 4 ปี (2529-2532) ดังนั้นจึงไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ทางกายภาพได้ จึงจำเป็นต้องมาแก้ไขที่ระบบงานและนอกจาก สาเหตุดังกล่าวยังมีสาเหตุอีกหลายประการที่ทำให้บริการ เกิดความล่าช้า เช่น เทคนิคซ์ต้อง ทำให้การเปิดประตูห้อง เก็บกระเป่าของอากาศยานล่าช้า, สูญเสีย เวลาคัดเลือกกระเป่า เนื่องจาก การขนกระเป่าขึ้นลำ ฅ.จุดต้นทางไม่เป็นระบบ, พนักงานขนกระเป่ามีไม่เพียงพอสำหรับแนวทาง แก้ไขปัญหาก็ เป็นวิธีเดียวกับที่ทำอากาศยานได้ดำเนินการแก้ไขมาแล้ว เนื่องจากในปี 2526 ทอท.ได้ดำเนินการประเมินผลระดับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับเรื่องกระเป่า ระดับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องได้รับการปรับปรุง โดยผู้โดยสารจะต้องใช้เวลาเฉลี่ยในการรื้อรับ กระเป่าเดินทางไม่เกิน 10 นาที แต่จากการประเมินผลพบว่า ผู้โดยสารใช้เวลาเฉลี่ยในการรื้อรับ กระเป่าเดินทางประมาณ 16 นาที และทาง ทอท.ได้กำหนดแนวทางแก้ไข ในปี 2528 เวลา เฉลี่ยในการรื้อรับกระเป่า เดินทางเหลือเพียง 11.96 นาที ซึ่งแสดงว่าแนวทางแก้ไขปรับปรุงได้ผล และการแก้ไขมีวิธีปฏิบัติดังนี้

- 1). กำหนดตารางตรวจสอบ บำรุงระบบสายพานส่งกระเป่าให้มี ประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
- 2). กำกับให้บริษัทการบินไทยและบริษัทอื่น ๆ หลีกเลี่ยงการใช้สายพาน ตัวเดียวกัน สำหรับสัมภาระจากหลาย เที่ยวบินในคาบเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็น และให้กระจาย การใช้สายพานอย่างเหมาะสม เพื่อลดปัญหาการกระจุกตัวของผู้โดยสาร เช่นการใช้สายพานพร้อม

กัน 2 ตัว ควรเป็นสายพานตัวที่ 1-3, 1-4 หรือ 2-4 เป็นต้น

3). ให้เพิ่มหัวเสากระถนถ่ายกระเป่า และเพื่อความถี่การใช้หัวรถลากโดยลดปริมาณความจุของรถขนถ่ายกระเป่า

ง. สำหรับพื้นที่ห้องผู้โดยสารขาเข้าไม่สามารถขยายได้อีก (หลังจากปรับปรุงปี 2527) การแก้ไขปัญหาความคับแคบที่จะเกิดโดยให้การไหลผ่านของผู้โดยสารเร็วที่สุด โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ครบทุกช่องทาง, ลดเวลาการรอคอยกระเป่า และเพิ่มเจ้าหน้าที่ศุลกากรให้ครบทุกช่องทาง (ในปัจจุบันการให้บริการอยู่ในเกณฑ์เป้าหมาย ถึงแม้จะเปิดให้บริการไม่ครบทุกช่องทาง) ซึ่งวิธีนี้จะเป็นการลดความคับแคบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อห้องผู้โดยสารถึงจุดอิมตัว

จ. สถานที่จอดรถสำหรับรถยนต์ในชั่วโมงคับคั่งมีไม่เพียงพอกับรถยนต์ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการ (จากตารางที่ 5.1) และขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังนี้

ให้เพิ่มอัตราค่าบริการที่จอดรถ

ตารางที่ 5.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอัตราค่าบริการ เดิมกับที่ปรับปรุงใหม่

ชั่วโมงที่	อัตราค่าบริการ เดิม	ชั่วโมงที่	อัตราค่าบริการ (ปรับปรุงใหม่)
1, 2	ชั่วโมงละ 10	1, 2	ชั่วโมงละ 20
3, 4, 5	ชั่วโมงละ 20	3, 4	ชั่วโมงละ 30
6-24	เก็บเพิ่มอีก 20	5-24	เก็บเพิ่มอีก 30

จากตารางที่ 5.2 เดิมเก็บอัตราค่าบริการในชั่วโมงที่ 1 และ 2 ชั่วโมงละ 10 บาท เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับ-ส่งผู้โดยสารซึ่งใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง แต่ในปัจจุบันเกิดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอและก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดภายในท่าอากาศยาน ซึ่งการเก็บอัตราค่าบริการใหม่จะเป็นการจำกัด เวลาของผู้มารับ-ส่งผู้โดยสารให้เหลือ 1 ชั่วโมง โดยเฉพาะผู้ที่มาส่งผู้โดยสารขาออก เพราะนิสัยของคนไทย เมื่อมีผู้ที่เดินทางไปต่างประเทศจะมีผู้ไปส่งเป็นจำนวนมากและจะเดินทางกลับก็ต่อเมื่อ ผู้โดยสารได้เดินทางขึ้นเครื่องบิน

ไปแล้ว การเพิ่มอัตราชั่วโมงที่ 1, 2 เป็นชั่วโมงละ 20 บาท เพื่อต้องการให้ผู้มาส่งใช้เวลาให้น้อยลงโดยมีลักษณะมาส่งที่สนามบินหน้าอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศแล้วเดินทางกลับเลยหรือมาส่งแล้วรอให้ผู้โดยสาร เช็ก-อิน, ตรวจหนังสือเดินทางแล้วเดินทางกลับเลย สำหรับ

อัตราในชั่วโมงที่ 3, 4 ต้องเพิ่มตามไป เนื่องจากอัตราในชั่วโมงที่ 1, 2 เปลี่ยนไปแต่เดิมที่เก็บอัตราค่าบริการ ชั่วโมงที่ 3, 4, 5 ชั่วโมงละ 20 บาท เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้มาใช้บริการในทีจ่อตรงไปติดต่อบริการอื่นแทนที่จะไปรับหรือส่งผู้โดยสาร สำหรับการแก้ไขปัญหานี้

ควรมีข่าวสาร เพื่อชี้แจงถึงสาเหตุที่ต้อง เก็บค่าบริการ เพิ่มและขอความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา

จ. ปัญหา เรื่องการใช้สิทธิในการละเมิดการรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องแก้ไขเพื่อรักษาภาพพจน์ของการรักษาความปลอดภัยต่อท่าอากาศยานสากลโดยการจับประชุมเจ้าหน้าที่ระดับสูง เช่น คณะกรรมการของการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ เพื่อผลักดันให้มีการออกกฎหมายเพื่อลงโทษต่อผู้ละเมิดอย่างจริงจัง ที่จำเป็นต้องให้แก้ไขปัญหากันในระดับชาติ เพราะแค่เดิม ทอท. เคยทำการแก้ไขปัญหาโดยทำหนังสือแจ้งไปที่ต้นสังกัดของผู้ละเมิด แต่ก็ไม่เป็นผลเท่าที่ควร ผู้ละเมิดนอกจากจะไม่เอาใจใส่ นำพาต่อหนังสือแจ้งเตือนดังกล่าวแล้วยังมีการละเมิดการรักษาความปลอดภัยซ้ำซากในกรณีเดียวกันให้เห็นอยู่เสมอ

5.2.3 ความร่วมมือของผู้โดยสารในการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ท่าอากาศยานได้กำหนดไว้

ก. ผู้โดยสารควรมาถึงสนามบินก่อนเวลาเครื่องบินออก 2 ชั่วโมง เพื่อทำการ เช็ก-อินและตรวจสอบหนังสือเดินทาง ซึ่งหากผู้โดยสารมีหลักฐานไม่ครบก็ยังมีเวลาที่แก้ไขปัญหานี้ได้หรือเมื่อทำการ เช็ก-อินแล้วก็ยังมีเวลาเหลือให้สำหรับผู้โดยสารและผู้มาส่งซึ่งผู้โดยสารหากปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดก็จะได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการในแต่ละขั้นตอน

ข. การนำเงินตราออกนอกประเทศหากไม่ปฏิบัติตามระเบียบแล้วจะทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบาย

ค. การกรอกรายการในใบสำแดงรายการสิ่งของผู้โดยสาร หากเจ้าหน้าที่ตรวจพบว่า ผู้โดยสารแจ้งรายการสิ่งของไม่ครบจะทำให้ผู้โดยสารต้องเสียเวลานานในการรอคอย

การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสามารถให้บริการในด้านความ สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทอท. ได้ให้ความสำคัญมาตลอดและระลึกเสมอว่าท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ เป็นด่านแรกของการรับรองแขกชาวต่างประเทศ การปรับปรุงดังกล่าวจำเป็นต้อง ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในกิจการท่าอากาศยานที่จะต้องดำเนินงานอย่าง สอดคล้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานแห่งนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย