

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

อัปสร โพธิ์ทอง

27 ก.ค. 2548

194764

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2547

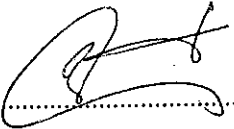
ISBN 974-383-893-7

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

๕ ๐ ก.ค. 2548

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐาน
วิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร

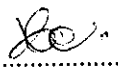


(อาจารย์ฉัตรมงคล แน่นหนา)

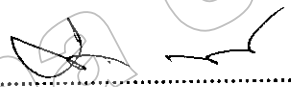
คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร

 ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรงค์ วัฒนา)

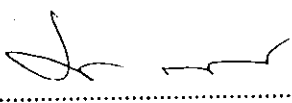
 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ)

 กรรมการและเลขานุการ

(รองศาสตราจารย์ ศรุติ สุกฤตน์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(รองศาสตราจารย์ ศรุติ สุกฤตน์)

วันที่ ๒๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ” สำเร็จลงได้ด้วยคำแนะนำในการวางกรอบแนวคิดจาก อาจารย์ วัตรมงคล แน่นหนา อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้ง ร.อ.ม.ล. ย่อม งามรอด ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ ร.อ. วิวัฒน์ สมานรักษ์ ผู้จัดการฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล ร.ท. ภาสกร สุระพิพิธ ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ร.ต. อาวุธ ฤทธิ์อาจ ผู้จัดการฝ่ายบริการการบิน ที่ได้กรุณาให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างมาก ซึ่งส่งผลให้การศึกษา สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้มีอุปการะคุณมอบทุนการศึกษาให้ศึกษาเพิ่มพูนความรู้ และนำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ

ขอขอบพระคุณ พนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานของท่าอากาศยานกรุงเทพทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและข้อสังเกตรวมทั้งให้คำแนะนำในการค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ ตลอดระยะเวลาการศึกษามา ณ โอกาสนี้

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือตลอดมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารและผู้ประกอบการ และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

อัปสร โพธิ์ทอง

ชื่อปัญหาพิเศษ	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	อัปสร โพธิ์ทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ชื่อเรื่อง " การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว " มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการรักษาความปลอดภัยที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และความสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้ท่าอากาศยาน ให้สมบูรณ์อย่างชัดเจน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการดำเนินการ ท่าอากาศยานให้ได้มาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตาม หรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการบริการ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ตลอดจนให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวตลอดไป

ผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้มีความเหมาะสมทั้งด้านกายภาพ และความเหมาะสมทางด้านเทคนิคให้ทันสมัย และมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดมา ถึงแม้ว่าในช่วงระหว่างการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อความอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารและอากาศยานก็ตาม แต่เมื่อเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับเมื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แล้วเสร็จ ถือว่ามีประสิทธิภาพและปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในฐานะเป็นเสมือนประตูสู่ประเทศไทยที่เปิดต้อนรับผู้เดินทางหรือผู้โดยสารจากทั่วโลกอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในยุคการเปิดเสรีทางการบิน และนโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน และการขนส่งทางอากาศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ	๑
สารบัญตาราง	ข
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
ระยะเวลาการศึกษา	4
ข้อจำกัดการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	7
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยว	8
แนวคิดศูนย์กำไร	11
ตัวแบบ 7 องค์ประกอบของบริษัท McKinsey	13
แนวคิดตามแบบหลักกระทรวงคมนาคม	19
แผนวิสาหกิจ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ 1 งบประมาณ 2546 – 2548	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการศึกษา	36
วิธีการศึกษา	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการศึกษา	40
ปัจจัยด้านนโยบาย	40
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสาร และอากาศยาน	41
ปัจจัยด้านมาตรการ รปภ.	54
การดับเพลิงและกู้ภัย	57
5 สรุป อภิปราย ผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุป	62
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	74
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	เปรียบเทียบจำนวนผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	31
2	การศึกษาการส่งเสริมการท่องเที่ยวของท่าอากาศยานกรุงเทพ	37
3	การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย	39
4	รายละเอียดหลุมจอดของท่าอากาศยานกรุงเทพ.....	47
5	กิจกรรมเชิงพาณิชย์ท่าอากาศยานกรุงเทพ	51

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของหลาย ๆ ประเทศ และมีการเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยในระยะหลังได้มีการจัดการที่เป็นระบบมากขึ้น และพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่อันเป็นผลจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีด้านคมนาคมและโทรคมนาคม ซึ่งรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง

จากการคาดการณ์ขององค์การท่องเที่ยวโลก (World Trade Organization : WTO) ระบุว่าในอีก 20 ปีข้างหน้า คือในปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกถึง 397 ล้านคน ซึ่งจะส่งผลให้ภูมิภาคนี้กลายเป็นภูมิภาคที่ได้รับนักท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับสองของโลก รองจากภูมิภาคยุโรป และนอกจากนี้ ตามรายงานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) ระบุว่าในช่วงปี พ.ศ. 2538-2548 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีแนวโน้มในการขยายตัวด้านการบินสูงสุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น และจากกรณีวิเคราะห์ของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศหรือ (IATA) พบว่าเส้นทางการบินภายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกยังคงเป็นเส้นทางที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงที่สุด ซึ่งส่งผลสนับสนุนให้ความต้องการเดินทางทางอากาศมายังประเทศไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ตามรายงานของ ACI's monthly world wide airport traffic report ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2545 ผู้โดยสารซึ่งได้เดินทางผ่านท่าอากาศยานกรุงเทพมีจำนวนทั้งสิ้น 2,908,832 คน ในขณะที่ช่วงเวลาเดียวกันนี้มีผู้โดยสารเดินทางผ่านท่าอากาศยานชางกีของสิงคโปร์จำนวน 2,496,235 คน ท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์จำนวน 1,228,722 คน และท่าอากาศยานซูการ์โบ-ฮัตตาของอินโดนีเซียจำนวน 1,180,936 คน นอกจากนี้ท่าอากาศยานกรุงเทพยังมีจำนวนผู้โดยสารผ่าน (transit passenger) ที่มีจำนวนสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อีกด้วย เหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้ไทยมีจำนวนผู้โดยสารสูงมาก คือ การมีสายการบินที่ให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นจำนวนทั้งสิ้น 83 สายการบิน และมีเส้นทางการบินจากท่าอากาศยานกรุงเทพสู่จุดหมายปลายทางอื่นอีกประมาณ 190 แห่งทั่วโลก นอกจากนี้

สถานที่ตั้งที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แล้ว ประเทศไทยยังตั้งอยู่ในสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางซึ่งเชื่อมโยงไปยังทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกาอีกด้วย

จากเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 กล่าวถึงเป้าหมายคุณภาพทางเศรษฐกิจส่วนหนึ่งว่า รัฐจะเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7-8 ต่อปี และให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ต่อปี (อ้างในกรอบการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 9)

จากแผนการท่องเที่ยวปี 2546 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้วางทิศทางการดำเนินงานปี 2546 ปีแห่งการปฏิรูปการท่องเที่ยว (2003 year of tourism reform) ไว้ โดยมีเป้าหมายตามกรอบยุทธศาสตร์ในการวางรากฐานประเทศไทยมุ่งสู่การเป็น Tourism capital of Asia ภายใน 3 ปี ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายที่ตลาดต่างประเทศ โดยมี

1. กลยุทธ์ที่ 2 คือ การพัฒนาสินค้าใหม่ทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่ง 1 ใน 12 ของสินค้าใหม่คือ การเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (multi cities trip) โดยการพัฒนาให้มีการท่องเที่ยวเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อวางรากฐานให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในแถบภูมิภาคเอเชีย โดยการพัฒนาเส้นทางทางบกเชื่อมต่อกับประเทศอินโดจีนในทางหลวงหมายเลข 8, 9 เส้นทางสิริวรรณ ท่องเที่ยวสู่ประเทศกัมพูชา และการเปิดเส้นทางกรท่องเที่ยวใหม่ทางตอนใต้ของประเทศไทย (ลังกาวิ) มาเลเซีย เป็นต้น

2. กลยุทธ์ที่ 4 คือ สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นเมืองหลวงทางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism capital of Asia) โดยการผลักดันและจัดอุปสรรคในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นเมืองหลวงทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย (Tourism capital of Asia)

ท่าอากาศยานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศให้เข้มแข็งและก้าวหน้า ดังนั้นเพื่อให้บริการด้านขนส่งทางอากาศของไทย เป็นกำลังสำคัญของประเทศไทยในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของชาติให้แข็งแกร่ง เติบโต และก้าวขึ้นไปเป็นประเทศท่องเที่ยวชั้นนำของโลก ทอท. จึงต้องปรับกลยุทธ์การพัฒนาให้ทันกับกระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงานภายในองค์กรให้เด่นชัดขึ้นในระดับโลกอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ องค์การที่อยู่รอดจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัว นอกจากนี้การที่ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ผู้มา

ใช้บริการเปลี่ยนแนวคิดจากการเป็นผู้รับบริการมาเป็นผู้เรียกร้องการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ

ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทกท.ทอท.) ให้บริการด้านคมนาคมทางอากาศกับประชาชนชาวไทยและต่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เสมือนห้องรับแขกของประเทศ การบริการต่าง ๆ ของ ทกท. ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของประเทศไทยไปสู่สายตาชาวโลก ภารกิจการดำเนินงานที่เป็นผลจากการพัฒนาและสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีอุปสรรคบางประการที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกท่องเที่ยวได้ถึงระดับที่ควรจะเป็นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่า ทกท. จะเป็นท่าอากาศยานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยได้อย่างไร เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางพัฒนาและกำหนด กลยุทธ์ในการให้บริการด้านท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพในการส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการพัฒนาบริการทางด้านเทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ

วิธีการศึกษา

1. ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์นโยบายและแผนพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการท่องเที่ยวเฉพาะที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยศึกษาจาก
 - 1.1 นโยบายรัฐบาล
 - 1.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาท่องเที่ยว และบทบาทของธุรกิจการบินพาณิชย์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 1.3 ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ มติคณะรัฐมนตรี กฎระเบียบ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รายงานประจำปี รายงานการประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 เป้าหมายนักท่องเที่ยว

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการพูดคุยและสัมภาษณ์ ทั้งข้อมูลและข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง ปัญหา อุปสรรคของท่าอากาศยานกรุงเทพที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว และการเปลี่ยนแปลง อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านคมนาคม รวมทั้งระบบสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เพื่อสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือน ตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่ประเทศไทยได้อย่างไร โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ได้กำหนดบุคคลออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการ และผู้โดยสาร
3. สังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยการเข้าร่วมฟังการสัมมนาอภิปรายหัวข้อ ต่าง ๆ จากสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้อง
4. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงตรรกะ โดยนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาอธิบายเชิงเหตุผล

ระยะเวลาการศึกษา

การศึกษานี้มีระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด 8 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2546- พฤศจิกายน 2546 ครอบคลุมการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อจำกัดการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาเฉพาะการพัฒนาบริการด้านเทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมบริการ ทุกด้านตามภารกิจของท่าอากาศยานกรุงเทพ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) หมายถึง ท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่มีความสำคัญที่สุดของประเทศในขณะนี้ และเรียกได้ว่าเป็นท่าอากาศยานสากลแห่งแรกของประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า ทอท. หมายถึง เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และเป็นผู้ถือหุ้นใน บริษัท ท่าอากาศยานสากลแห่งใหม่ จำกัด จำนวน 100 %

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) หมายถึงองค์การระหว่างประเทศที่ก่อตั้งตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Chicago convention) จัดตั้งขึ้นเมื่อ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2487 ณ เมืองชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่ที่เมืองมอลทรีฮอล ประเทศแคนาดา มีหน้าที่ในการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินอากาศ โดยได้จัดทำคู่มือต่าง ๆ อันมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปปฏิบัติของทุกประเทศทั่วโลกให้เป็นแนวทางเดียวกัน

กรมการบินพาณิชย์ (บพ.) เป็นหน่วยงานราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงคมนาคม เดิมในปี พ.ศ. 2472 เป็นส่วนงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ยกฐานะขึ้นเป็น กองการบินพาณิชย์ สังกัดกระทรวงเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2476 เป็นกองการขนส่งทางอากาศสังกัด กระทรวงการขนส่ง กระทรวงคมนาคมในปี พ.ศ. 2485 เป็นสำนักงานการบินพลเรือนสังกัด กรมการขนส่ง กระทรวงคมนาคมในปี พ.ศ. 2491 และได้ยกฐานะขึ้นเป็นกรมการบินพาณิชย์ในปี พ.ศ. 2506 มีภารกิจควบคุมบริหารนโยบายอุตสาหกรรมการบินของประเทศ ได้แก่ การส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการขนส่งทางอากาศ และการบินพลเรือนของประเทศให้ก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนด เพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ซึ่งในข่ายงานด้านกิจการ ท่าอากาศยาน กรมการบินพาณิชย์มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางนโยบายการควบคุม และการปฏิบัติทั้งในส่วนของการบริหารและงานวิชาการเกี่ยวกับขอข่ายงานด้านเศรษฐกิจ รวมทั้ง การดำเนินกิจการขนส่งทางอากาศในเขตความรับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนข้อตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (กรมการบินพาณิชย์, 2516, หน้า 5-7) กรมการบินพาณิชย์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินโครงการ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ตั้งแต่เริ่มแรกในปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา

บริษัท ท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นในลักษณะบริษัท จำกัด เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2539 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2538 มีหน้าที่ก่อสร้างและบริหารท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจุบัน บริษัท ท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ต่อจากการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยมีกำหนดให้การก่อสร้างท่าอากาศยานแล้วเสร็จ และเปิด

บริการในระยะแรกได้ในปี พ.ศ. 2547 (กระทรวงคมนาคม, 2540, หน้า 180)

ระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ (Baggage Handling System : BHS) หมายถึง ระบบตรวจเช็คกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบิน ระบบดังกล่าวจะอ่านและคัดแยกกระเป๋าสัมภาระจาก barcode จากข้อมูลของแต่ละเที่ยวบิน

ท่าอากาศยานพาณิชย์หลัก (primary commercial service airport) หมายถึง ท่าอากาศยานพาณิชย์ที่มีผู้โดยสารขาออกมากกว่า 10,000 ล้านคนต่อปี

ท่าอากาศยานพาณิชย์รอง (non primary commercial service airport) หมายถึง ท่าอากาศยานพาณิชย์ที่มีผู้โดยสารขาออกอยู่ระหว่าง 2,500-10,000 คนต่อปี

ลานจอดอากาศยาน (apron) หมายถึง พื้นที่ในบริเวณสนามบินที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับจอดอากาศยาน เพื่อจุดประสงค์ในการบรรทุกหรือขนถ่ายผู้โดยสาร ไปรษณีย์ หรือสินค้า การเติมน้ำมัน การจอด หรือการซ่อมบำรุง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาบริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ
2. ผู้บริหารท่าอากาศยานสามารถใช้เป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนางานบริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ
3. ผู้สนใจสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงพัฒนางานบริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับท่าอากาศยานได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยว
3. แนวคิดศูนย์กำไร
4. ตัวแบบ 7 องค์ประกอบของบริษัท McKinsey
5. แนวคิดตามแผนหลักกระทรวงคมนาคม
6. แผนวิสาหกิจ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ 1

งบประมาณ 2546 - 2548

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว Machintosh และ Goeldner (1986) กล่าวว่า การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากการปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ รัฐบาล ผู้เป็นเจ้าของร้านค้า และชุมชนผู้เป็นเจ้าของร้านค้า ในกระบวนการดึงดูดใจและต้อนรับขับสู้ให้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537) ได้อธิบายของลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายประกอบอาชีพ

ความหมายของนักท่องเที่ยว พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 สำนักนายกรัฐมนตรี (2522) ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวว่า หมายถึงบุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่ปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความ

สมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

เสรี วังส์ไพจิตร (2534) ได้ให้ความหมาย นักท่องเที่ยว ไว้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ (foreign tourist หรือ international tourist) คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งนิยามที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญทางสถิติของสันนิบาตชาติได้ประชุมกันในปี พ.ศ. 2480 กำหนดว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ผู้ที่เดินทางไปเยือนประเทศใดประเทศหนึ่งมิใช่ประเทศที่พำนักอาศัยอยู่ตามปกติของตน และต้องพำนักในประเทศที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

Machintosh & Goeldner (1986) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจทางการท่องเที่ยว (tourism motivation) หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับการจูงใจ (motivation) ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจทางกายภาพ (physical motivation) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับการพักผ่อนร่างกาย การเล่นกีฬา การค้นหาการตามชายหาด การหย่อนใจด้วยการบันเทิง และ สิ่งจูงใจอื่น ๆ ที่ เกี่ยวเนื่องกับสุขภาพ
2. สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม (cultural motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากรู้จักกับผู้อื่น เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนา เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล (interpersonal motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้พบคนใหม่ ๆ
4. สิ่งจูงใจด้านสถานภาพชื่อเสียง (status and prestige motivation) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเอง และแสดงความสำคัญของตนเอง เช่น การเดินทางทำธุรกิจ การประชุม การศึกษา

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยว

ในการพัฒนาด้านการบริการท่องเที่ยวนี้ใช้หลักคิด ดังนี้

1. แนวทางเชิงระบบ (system approach)
2. มุมมองลูกค้า (customers' perspective)
3. การยกระดับคุณภาพ (quality enhancement)
4. การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม (participative development)

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)

แนวทางเชิงระบบ จากมุมมองเชิงระบบจะพบว่าบริการท่องเที่ยวเป็นระบบย่อยในระบบการท่องเที่ยวทั้งหมด (tourism system) ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยด้านกายภาพ ด้านการบริการท่องเที่ยว และด้านการตลาด ระบบย่อยทั้ง 3 ระบบนี้สัมพันธ์เชื่อมโยงและมีผลต่อกันและกัน การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องทำทั้ง 3 ระบบคู่กันไปจึงจะเกิดผลสำเร็จ

ระบบด้านการบริการท่องเที่ยวยังประกอบด้วยระบบย่อยอีก 8 ระบบ คือ ระบบด้านขนส่ง และอำนวยความสะดวกการเข้าเมือง ที่พัก ร้านอาหาร ความปลอดภัย ข่าวสาร สินค้าที่ระลึก บันเทิง บริการท่องเที่ยว และมีคฤหาสน์ ระบบย่อยทั้ง 8 ระบบนี้เชื่อมโยงและมีผลต่อกันและกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบด้านการบริการท่องเที่ยวโดยรวม นอกจากนี้ระบบย่อยแต่ละระบบใน 8 ระบบนี้ยังมีส่วนประกอบกลไกในการทำงานและวิธีการทำงาน ตลอดจนประวัติความเป็นมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นในรูปของกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ องค์กรที่เกี่ยวข้องเฉพาะของแต่ละระบบ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยวจึงควรมองในองค์รวมให้เห็นภาพปฏิสัมพันธ์ของระบบเหล่านี้ และกลไกการทำงานภายในของแต่ละระบบ

มุมมองลูกค้า เป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว เพื่อที่นักท่องเที่ยวจะได้กลับมาท่องเที่ยวอีก พร้อมทั้งชักชวนให้คนรู้จักมาท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการจึงควรมองจากมุมมองของลูกค้าเป็นสำคัญ และในการมอง ควรมองจากลูกค้าในองค์รวม ไม่ใช่ลูกค้าในระบบย่อยเท่านั้น และต้องมองจากเริ่มต้นทุกจุดสุดท้ายของบริการด้วย (end to end process) จากมุมมองลูกค้า ผู้ใช้บริการ และมุมมองเชิงระบบ สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและระบบย่อยต่าง ๆ ได้

การยกระดับคุณภาพ แนวคิดเรื่องคุณภาพนี้อาจแยกได้เป็น 2 แนว คือ แนวควบคุมคุณภาพ และแนวยกระดับคุณภาพ แนวแรกเป็นการมองคุณภาพในลักษณะที่ ค่อนข้างนิ่ง (static) และมองว่า คุณภาพมีหนึ่งเดียวเป็นสากล แนวที่สองมองว่าคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของแต่ละหน่วยงาน และมองว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้เรื่อย ๆ

แนวควบคุมคุณภาพมักกำหนดมาตรฐาน (standard) เฉพาะของงาน หรือกิจกรรมเอาไว้ และพยายามทำให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยอาศัยการควบคุมขั้นตอนกระบวนการงาน (work processes) เป็นสำคัญ ผลผลิต (output) ที่จะได้มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น โดยมากกิจกรรมนี้มีกระบวนการผลิตที่สามารถกำหนดแน่นอนเป็นมาตรฐานได้ (standardization of work processes) เช่น งานในโรงงานอุตสาหกรรมมักนิยมใช้แนวทางนี้ ซึ่งวิธีนี้พบมาก คือ

ระบบมาตรฐาน ISO

แนวยกระดับคุณภาพมักกำหนดมาตรฐานผลผลิต (standardization of output) เอาไว้ โดยให้แต่ละองค์กรกำหนด โดยการเทียบเคียง (bench mark) กับองค์กรที่ทำงานคล้ายคลึงกัน แล้วพยายามดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานผลผลิตที่กำหนดขึ้น ขณะเดียวกันการกำหนดมาตรฐานผลผลิตก็มักทำโดยการสอบถามความเห็นของลูกค้าประกอบด้วย และอาจจัดทำในลักษณะที่เป็น service / contract / service charter / citizen's charter เพื่อประกอบให้ทราบทั่วกันว่า หน่วยงาน / องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่เป็นผลผลิตได้ในลักษณะอย่างไร และใช้เวลาตลอดจนค่าใช้จ่ายเท่าไร แนวทางนี้มักใช้กับงานด้านการบริการ (services) เช่น งานบริการภาครัฐ งานผลิตบัณฑิตในมหาวิทยาลัย ฯลฯ วิธีการที่พบมาก คือ ระบบมาตรฐาน P.S.O., ระบบประกันคุณภาพ (quality assurance)

การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม คุณภาพเป็นการรับรู้ (perception) ที่ลูกค้ามีต่อบริการที่องค์กรจัดและส่งมอบ ดังนั้นคุณภาพจึงไม่ใช่ภาพหรือความรู้สึกที่องค์กรมีต่อบริการของตนเอง ซึ่งมีความหมายว่า หากองค์กรต้องการพัฒนาคุณภาพ องค์กรต้องฟังลูกค้า (listen to your customers) การฟังลูกค้าอาจทำได้หลายวิธี แต่หลักการสำคัญคือ การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการผลิตที่ลูกค้าต้องการภายใต้เงื่อนไขของราคาที่องค์กรเสนอ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาตรฐานดังกล่าวมากำหนดเป็นเป้าหมายในการทำงานต่อไป

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความต้องการของลูกค้าในสภาพที่มีการแข่งขันอย่างสูง ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา คู่แข่งต่าง ๆ ต่างพยายามนำเสนอบริการที่ดีกว่า คุณมีค่ากว่า หลากหลายกว่า น่าสนใจกว่าออกมาตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอดและเติบโตในธุรกิจ ดังนั้น การที่มีมาตรฐานเดียวกับกำหนดเอาไว้ ย่อมไม่เพียงพอที่จะรักษาตลาด และสร้างตลาดใหม่ นั่นคือเหตุผลที่สำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ในต่างประเทศมักเติมคำว่า " plus " ต่อท้ายระบบมาตรฐานสากลที่ได้การรับรอง ญุณแจสำคัญ คือ การพัฒนาต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป มิฉะนั้นอาจตกอยู่ใน " กับดักมาตรฐาน " และอาจเป็นองค์กรที่ ล้าหลังไปก็ได้

ข้อเสนอในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยว

จากหลักคิดในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการท่องเที่ยวทั้ง 5 ข้อดังกล่าวข้างต้น นำไปสู่ข้อเสนอในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวดังนี้ คือ

การอ้างอิงกับมาตรฐานสากลที่มีอยู่แล้ว คือ ISO (International Organization for Standardization) โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการขอการรับรองเองตามความสมัครใจ

ISO 9000 เป็นระบบการบริหารคุณภาพระดับสากลที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไป โดยมีการใช้หลักการบริหารโดยทั่วไป ทั้งในด้านการผลิตและการบริการ ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จะเป็นแนวทางที่จะช่วยในการสร้าง จัดตั้ง พัฒนา และรักษาระบบบริหารที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร การอ้างอิงกับระบบ P.S.O.1107 ครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความถูกต้อง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสามารถในการตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า ความสะดวกสบาย ความพร้อมในการตรวจสอบและกระบวนการมีส่วนร่วม เกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์นี้ครอบคลุมลักษณะของผลผลิตและผลลัพธ์ของงานบริการค่อนข้างครบถ้วนแล้ว ยิ่งกว่านั้น P.S.O. 1107 ยังเปิดโอกาสให้แต่ละองค์กรกำหนดตัวชี้วัดเอง โดยการเทียบเคียงกับองค์กรอื่น และเน้น มุมมองของลูกค้า การเก็บข้อมูลก็ให้ทำโดยตรวจสอบกับลูกค้า ด้วยระบบนี้จึงน่าจะเป็นระบบที่ควรพิจารณานำมาดำเนินการต่อไป

แนวคิด “ ศูนย์กำไร ” หรือ “ Profit Center ”

“ ศูนย์กำไร ” หรือ “ Profit Center ” คือรูปแบบการบริหารสมัยใหม่ที่เน้นให้มีการกระจายอำนาจบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในจุดต่าง ๆ และทุกระดับขององค์กร ทั้งนี้โดยอาศัยวิธีการปรับนโยบาย การจัดโครงสร้างระบบงาน ตลอดจนวิธีการบริหารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารระดับต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว และสามารถเผชิญกับการแข่งขันได้ (ธงชัย สันติวงศ์, 2538, หน้า 6)

เหตุผลความเป็นมาของรูปแบบการบริหารงานแบบศูนย์กำไร

1. องค์กรขยายตัวอย่างรวดเร็ว และกระจายไปที่กว้างไกลออกไป
2. ลูกค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้น ควบคู่กับสินค้าและบริการมีหลายชนิด
3. ภาวะการแข่งขันสูง และกำไรลดต่ำลง
4. การอนุมัติตามสายงานเป็นไปอย่างล่าช้า
5. เครื่องมือสื่อสารทันสมัย

เหตุที่ใช้ตัวกำไร (profit) เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารแนวทางใหม่ เพราะ

1. กำไรเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ และความสามารถที่ชัดเจนที่สุด
2. การวัดผลที่ตัวกำไร เท่ากับเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานทุกด้านที่สามารถดูผลสุดท้ายตัวเดียว ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

3. กำไรเป็นสิ่งที่สนใจสำหรับทุกฝ่าย และเป็นตัวนำทางเพื่อการปฏิบัติงานทุกด้าน

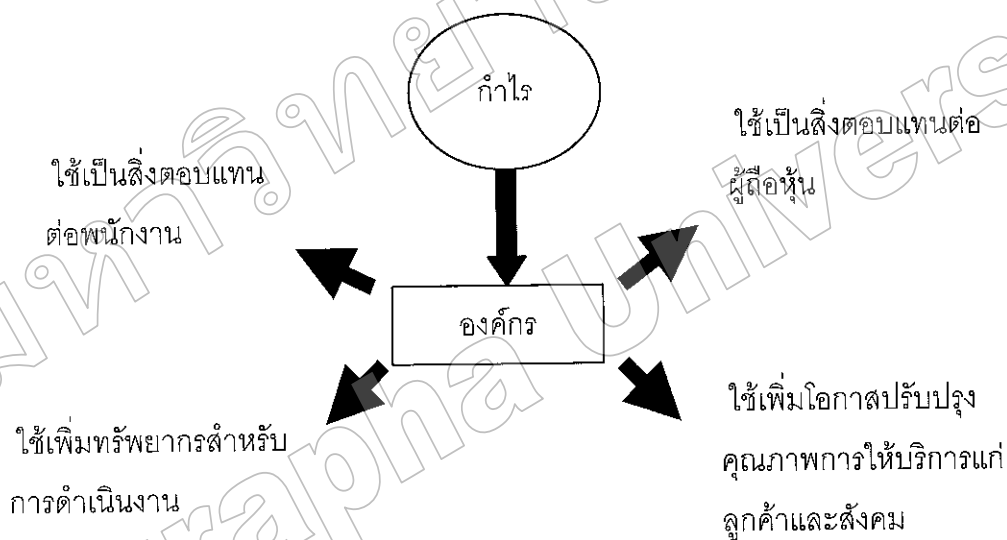
เพราะ

3.1 เป็นเครื่องมือตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน และแก่พนักงานโดยส่วนรวมที่จะได้รับผลตอบแทนที่ดีขึ้น

3.2 เป็นทรัพยากรที่สามารถเพิ่มมูลค่าทรัพย์สิน และเป็นทุนทรัพย์สำหรับการดำเนินงาน และขยายงานต่อไป

3.3 เป็นกำลังสำคัญในการเพิ่มโอกาสปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การจัดการระบบการผลิต การทำงาน และการให้บริการให้แก่ลูกค้าที่ดีขึ้น พร้อมกับการตอบแทนแก่สังคมส่วนหนึ่งด้วย

3.4 เป็นเครื่องชักจูงให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของกิจการได้ดีและมากยิ่งขึ้น



แผนภูมิแสดงให้เห็นถึงกำไรในฐานะที่เครื่องมือสำคัญต่อการบริหารงานในแนวทางใหม่

การจัดให้หน่วยงานเป็นอิสระก็เพราะต้องการที่จะให้มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้บริหารที่ดำเนินการค้าต่าง ๆ ด้วยตัวเองมากขึ้นกว่าเดิม หลักการที่เชื่อว่าเป็นข้อดีและทำได้อีกก็คือว่า ถ้ากำหนดให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อกำไรได้แล้ว ดังนั้นการมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับต้นทุนและรายได้ก็ย่อมจะทำโดยไม่มีปัญหาเลย

โดยสรุป “ ศูนย์กำไร ” จึงเท่ากับเป็นการกระจายอำนาจโดยวิธีการเน้นความเป็นอิสระของหน่วยงานในโครงสร้าง เพื่อให้มีความเป็นอิสระและคล่องตัวที่จะบริหารงานโดยผู้บริหารเสมือนกับเป็นผู้จัดการใหญ่คนหนึ่งที่ยพยายามให้อำนาจการบริหารครบกระบวนการหรือครบวงจรมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้ยังคงรักษาความเป็นเอกภาพในทิศทางและนโยบายของกิจการเอาไว้

และด้วยประสิทธิภาพอันเกิดจากการบริหารงานโดยมีการคิดริเริ่มได้เอง มีอิสระคล่องตัวที่จะบริหารงานได้ด้วยตัวเอง คุณค่าข้อดีของ “ การจัดการแบบนักประกอบการ ” (entrepreneurial management) จึงเกิดขึ้นมาได้ และนี่เองที่เป็นจุดแข็งที่เปรียบเสมือนกับการแยกกายเพื่อทำให้องค์การเติบโตขยายใหญ่ต่อไปได้โดยประสิทธิภาพไม่ตกต่ำลง

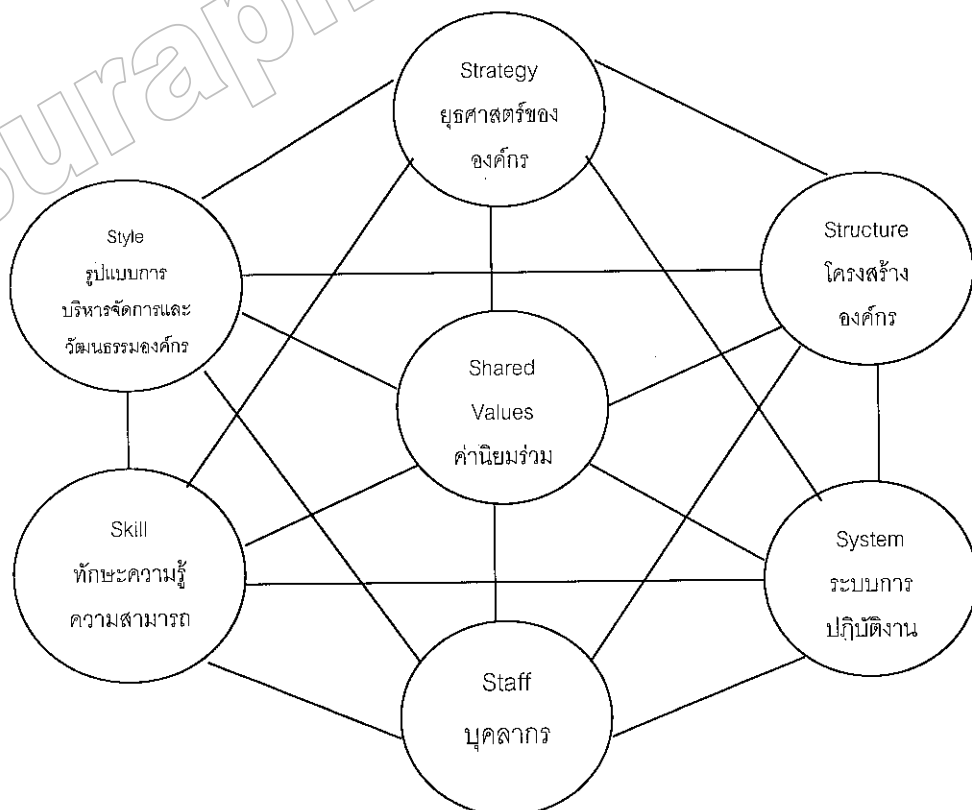
ตัวแบบ 7 องค์ประกอบของบริษัท McKinsey

R Waterman และคณะแห่งบริษัท McKinsey ได้คิดตัวแบบ 7 องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารองค์กร ประกอบด้วย

1. ยุทธศาสตร์ขององค์กร (strategy)
2. โครงสร้างองค์กร (structure)
3. ระบบปฏิบัติงาน (system)
4. บุคลากร (staff)
5. ทักษะความรู้ความสามารถ (skill)
6. รูปแบบการบริหารการจัดการ และวัฒนธรรมองค์กร (style)
7. ค่านิยม (shared values)

โดยทั้ง 7 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังรูปต่อไปนี้

McKinsey's 7 S Model ของ R. Waterman



ความสำคัญของ McKinsey's 7 S Model แต่ละองค์ประกอบ โดยสรุปมีดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ขององค์กร (strategy)

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ คือ การตัดสินใจ การกระทำภายในข้อจำกัด และการดำเนิน กลยุทธ์ที่สร้างความสอดคล้องระหว่างองค์กร และสภาพแวดล้อมนอก เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามเชิงกลยุทธ์ เช่น องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน ภารกิจของเราคืออะไร ภารกิจของเราควรจะเป็นอะไร ผู้รับบริการของเราคือใคร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและพอจะสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1.1 การบริหารเชิงยุทธศาสตร์จะช่วยให้องค์กรกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้ และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จในการให้บริการประชาชน

1.2 การบริหารเชิงยุทธศาสตร์สามารถส่งเสริมให้เกิดแรงผลักดันในการคิดค้นสิ่งใหม่ และได้วิธีการที่เป็นระบบในการกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์

1.3 การบริหารเชิงยุทธศาสตร์เป็นการดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารหลายระดับ ทุกคนจะมีความเข้าใจแผนกลยุทธ์ มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายองค์กรร่วม มีความเป็นเจ้าของ และมีความผูกพันกับการดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ร่วมกันกำหนด

2. โครงสร้างองค์กร (structure)

องค์กร (organization) คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการโดยมีการรับบุคคลให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการจัดองค์กรจึงหมายถึงความพยายามของผู้บริหารที่จะต้องหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะมอบหมายงาน (delegation) และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (authority) การจัดองค์กรจึงมีความหมายต่อบุคคลที่จะเข้ามาทำงานร่วมกันทำงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประสานงานกันและกัน ดังนั้นการจัดองค์กรจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1 จุดประสงค์ขององค์กร และการวางแผนในการปฏิบัติงาน

2.2 กิจกรรมที่องค์กรต้องปฏิบัติ และหน้าที่หลักขององค์กร

2.3 ขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ กฎ ระเบียบ ที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติตาม

2.4 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้างองค์กรให้เป็นไปตามยุคตามสมัย โลกาภิวัตน์ (globalization) เราจะต้องเปลี่ยนกระบวนการคิดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดกับโครงสร้างใดต่อไป

เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ ขาดความคล่องตัว ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงาน ขั้นตอนหรือวงจรในการปฏิบัติงาน การจัดองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (work flow) ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ยังช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. ระบบการปฏิบัติงาน (system)

ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีการควบคุมที่ดีแล้ว การระบุนานและบทบาทให้กับบุคลากร และกำหนดว่าจะประสานงานกันอย่างไร การจัดหากลไกที่จะทำให้บุคลากรได้รับการจูงใจให้ทำงาน กล่าวคือ จะต้องมีการจัดระบบกระบวนการหรือการควบคุมกลยุทธ์ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริหารมีวิธีการจูงใจบุคลากรให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร และมีวิธีการส่งกลับข้อมูลเพื่อตรวจสอบการทำงานขององค์กรและสมาชิก

4. บุคลากร (staff)

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management ; HRM) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต แผนกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนความต้องการบุคลากรและการตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประกอบของงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงคุณลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท การจัดหาบุคคลเข้าทำงานเป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยมีวิธีการสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสม

ปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะหรือความชำนาญ จึงเป็นอุปสรรคต่อองค์กรที่จะขยายตัว ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโยกย้ายและสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อขีดสมรรถนะสูงสุดของบุคลากรอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร

5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (skill)

ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ ทักษะด้านงานอาชีพ และทักษะความถนัด / ความชาญฉลาดพิเศษ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ทักษะด้านงานอาชีพ (occupational skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในงานอาชีพ ซึ่งตาม The Dictionary of Occupation Titles อธิบายว่า ทักษะด้านงานอาชีพสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ขึ้นอยู่กับว่าจะเน้นด้านใด ได้แก่ 1. ข้อมูล (data) 2. คน (people) 3. สิ่งต่าง ๆ (things) ในการทำแบบฟอร์มการจำแนกทักษะ โดยการนำกระดาษเปล่ามาแล้วเขียนหัวเรื่องว่า " งานที่ฉันพอใจมากที่สุดเท่าที่ฉันเคยทำมา " แล้วเขียนเรื่องความสั้น ๆ บรรยายเกี่ยวกับงาน โดยการเขียนรายละเอียดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เกี่ยวกับหน้าที่ (duties) และความรับผิดชอบ (responsibilities) งานที่ท่านพอใจเป็นอย่างใด ในการเขียนเรียงความนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นงาน (job) ที่ท่านชอบทั้งหมด แต่เป็นรายละเอียดของงาน (task) ที่ท่านพอใจที่สุดเท่าที่เคยทำ ท่านอาจจะไม่มีตำแหน่งที่ไม่พอใจจริง ๆ แต่อาจจะมีหน้าที่ (two other tasks) ที่ท่านเคยทำ โดยจะเป็นเรียงความ 3 เรื่อง แล้วจงขีดเส้นใต้ ทักษะ (skills) ซึ่งท่านได้กล่าวถึงบ่อยที่สุด ท่านก็จะได้ทราบถึงทักษะที่จำเป็นในงานอาชีพของท่าน

5.2 ทักษะความถนัด / ความชาญฉลาดพิเศษ (aptitudes and special talents) สำหรับจุดมุ่งหมายการวางแผนงานอาชีพ ความถนัดของบุคคลมักได้รับการวัดโดยการทดสอบ เช่น แบบทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test Battery (GATB)) เครื่องมือวัดชนิดนี้เป็นการวัดความถนัดต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย ระดับสติปัญญา ความสามารถด้านคณิตศาสตร์ ความเข้าใจด้านเครื่องจักร ความสามารถด้านศิลปะ ความสามารถด้านดนตรี ฯลฯ ซึ่งการวัดเหล่านี้จะมีความสำคัญต่อการเลือกงานอาชีพ

6. รูปแบบการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กร (style)

แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และจากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

ความเป็นผู้นำ คือ ความสามารถที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในด้านการกระทำ ตามที่ผู้นำต้องการให้กระทำ รูปแบบของความเป็นผู้นำสามารถจำแนกทั่ว ๆ ไปได้ 4 อย่าง คือ

6.1 ผู้นำแบบเผด็จการ (autocratic leader) คือ บุคคลที่สั่งการในสิ่งที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องกระทำและคาดหวังว่าจะต้องมีการเชื่อฟังโดยไม่มีข้อสงสัย

6.2 ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (participative leader) คือ บุคคลที่ยอมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่อย่างไรก็ตามอาจจะรักษาอำนาจหน้าที่ของการตัดสินใจในที่สุดเอาไว้

6.3 ผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic leader) คือ บุคคลที่ได้พยายามจะทำในสิ่งที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ต้องการ ในสถานการณ์ปัจจุบันผู้นำแบบประชาธิปไตยได้มีความสำคัญมากขึ้นอยู่ตลอดเวลาเมื่อวิธีการดำเนินงานแบบที่ทีมงานได้ขยายตัวออกไป นอกจากนั้นผู้นำแบบดังกล่าวได้สนับสนุนคณะกรรมการและทีมงานเฉพาะกิจเฉพาะเรื่อง เพื่อที่จะอภิปรายข้อปัญหาตั้งแต่กลยุทธ์ขององค์กรไปจนถึงการออกแบบงานใหม่ การคิดค้นการบริการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การมีส่วนร่วมของบุคลากร อันจะเป็นผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6.4 ผู้นำแบบเสรีนิยม (laissez – faire leader) คือ บุคคลที่ไม่ได้มีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของผู้ที่อยู่บังคับบัญชาเลย การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ผู้นำจะปล่อยให้สมาชิกของกลุ่มตัดสินใจทุกอย่าง

แนวโน้มในปัจจุบันที่สำคัญอย่างหนึ่ง ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้บริหารระดับสูงจะให้อำนาจแก่บุคคลระดับล่างมากขึ้นร้อยละ 72 ของผู้บริหารที่ถูกสำรวจยืนยันว่าพวกเขาใช้การมีส่วนร่วมมากขึ้น ให้ความสำคัญกับการสร้างความเห็นพ้องต้องกันมากขึ้น และการฟังพาดูกการติดต่อสื่อสารมากกว่าการบังคับบัญชาในรูปแบบที่ดำเนินการอยู่ในอดีต และผู้บริหารระดับสูงจะไม่ส่งมอบอำนาจไว้ที่ตัวเองเพียงคนเดียว

7. ค่านิยมร่วม (shared values)

ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร

รากฐานของวัฒนธรรมองค์กร คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพ และเป้าหมายของผู้ก่อตั้ง หรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมามีภายใน องค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้ว องค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

ผู้บริหารที่บรรลุความสำเร็จโดยทั่วไปจะปลูกฝังวัฒนธรรมพิเศษที่แทรกซึมไปทั่วทุกด้านขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากรากฐานของค่านิยมที่องค์กรได้สร้างขึ้นมา จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ผลผลิต ลักษณะของการแข่งขัน ประเภทของลูกค้า และเทคโนโลยี องค์กรที่ประสบความสำเร็จสูงจะมุ่งค่านิยมที่โดดเด่น เช่น การบริการ คุณภาพผลผลิตและบริการ การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ความรวดเร็วหรือประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการ

จากผลการศึกษาของนักวิจัยที่ได้ทำการศึกษาศาสนาบริษัทดีเด่นในอเมริกา นักวิจัยได้พบว่า บริษัทที่ดีเด่นจะมีปัจจัยที่สำคัญ 8 อย่าง อันเป็นปัจจัยที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของพันธกิจองค์กรที่กำหนดไว้ ปัจจัยทั้ง 8 อย่าง คือ

1. การดำเนินการที่มีความคล่องตัวและค่อนข้างจะไม่เป็นทางการจนเกินไป
2. การให้ความใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับบริการ และรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ
3. การให้ความเป็นอิสระกับบุคลากร และการเป็นผู้ประกอบการเพื่อการคิดค้นสิ่งใหม่
4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติจะถูกมองว่า อยู่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงานและเหมาะสมที่สุดที่จะเสนอเทคนิคเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพ
5. การบริหารงานแบบมีความใกล้ชิดและผลักดันด้วยค่านิยมร่วมกัน องค์กรที่ ดีเด่นจะมีความชัดเจนในพันธกิจที่กำหนดและดำเนินการปลูกฝังค่านิยมอย่างจริงจัง
6. มีการกระจายงานที่ยืนอยู่บนพื้นฐานของทักษะอย่างเดียวกันหรือมีความเกี่ยวพันกัน
7. มีโครงสร้างองค์กรที่เรียบง่ายและมีสายการบังคับบัญชาสั้น
8. มีการเข้มงวดและผ่อนคลาย ในขณะเดียวกันองค์กรที่ดีเด่นจะคงไว้ทั้งรวมอำนาจ การให้ความเป็นอิสระ การเป็นผู้ประกอบการ การคิดค้นสิ่งใหม่ จะถูกผลักดันให้เป็นภาระของระดับล่าง แต่จะยังคงควบคุมค่านิยมแกนกลางเพียงไม่กี่อย่างอย่างเข้มงวด เช่น คุณภาพ ความไว้วางใจ และการบริการ เป็นต้น (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ, 2546, หน้า 1-22)

แนวคิดตามแผนหลักกระทรวงคมนาคม

ระบบการบิน (ทางอากาศ) กระทรวงคมนาคมได้กล่าวถึงระบบการบิน (ทางอากาศ) โดยมีแนวคิด ดังนี้

1. การแข่งขันกับสายการบินแห่งชาติที่ตั้งขึ้นใหม่ การแข่งขันการใช้ท่าอากาศยาน และให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางคมนาคมทางอากาศของภูมิภาค

2. ปรับปรุงและเพิ่มการเชื่อมโยงกับระบบการขนส่งอื่น ๆ ให้ได้มาตรฐานสากล โดยเน้นการเชื่อมต่อ และอำนวยความสะดวกให้แก่การเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบขนส่งมวลชน เช่น รถโดยสาร รถไฟ พัฒนาโครงข่ายขนส่งทางบกเชื่อมโยงกับท่าอากาศยานใหม่ และชุมชนขนาดใหญ่

3. สร้างพันธมิตรและจรรยาบรรณการบินในลักษณะพหุภาคีในภูมิภาคให้เกิดเครือข่ายการบินที่ ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น เป็นพันธมิตรกับเอกชนรับช่วงการให้บริการทั้งด้านการบิน และท่าอากาศยาน เพื่อแบ่งเบาภาระ และปรับปรุงเส้นทางการบินเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ รวมทั้งระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) มาใช้ด้านการบริการ และพัฒนาบุคลากรควบคู่กับสวัสดิการ

4. กำหนดกลไกราคาค่าบริการเป็น 2 ระบบ คือ ระบบบริการสังคม (PSO) กับระบบพาณิชย์ตามกลไกตลาด

5. ร่วมมือกับกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงเพื่อควบคุมการจราจรทางอากาศให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งเสริมไทยให้เป็นศูนย์กลางการบินภูมิภาค

กลยุทธ์บูรณาการเชื่อมต่อการขนส่งทางอากาศกับระบบอื่น (inter modal air transport) มีแนวคิดดังนี้

1. สร้างพันธมิตรและจรรยาบรรณการบินในลักษณะพหุภาคีในภูมิภาคให้เกิดเครือข่ายการบิน ดึงดูดผู้โดยสารมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็แข่งขันการใช้ท่าอากาศยาน และให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยร่วมมือกับกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง เพื่อควบคุมการจราจรทางอากาศให้เกิดประสิทธิภาพและส่งเสริมไทยให้เป็นศูนย์กลางการบินภูมิภาคทั้งด้านการขนส่งสินค้า และผู้โดยสาร

2. ปรับปรุงและเพิ่มการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ โดยเฉพาะระบบขนส่งมวลชน เช่น รถโดยสาร รถไฟ รถไฟฟ้า พัฒนาโครงข่ายขนส่งทางบกเชื่อมโยงกับท่าอากาศยานใหม่และชุมชนขนาดใหญ่ให้ได้มาตรฐานสากล

โดยภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและจราจรจะแสดงเป็นเป้าประสงค์หลักของกระทรวงคมนาคม ในขณะที่ภาพรวมทางเศรษฐกิจจะแสดงโดยผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคการณ้เกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

แผนวิสาหกิจการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ 2546-2548

แผนวิสาหกิจการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นแผนฉบับที่ 1 สำหรับใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2546-2548 ครอบคลุมบริหารจัดการท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งได้แก่การปรับปรุงท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และหาดใหญ่ ให้มีความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้ตามปริมาณความต้องการอย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ยกกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐาน ICAO รักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และมีรายได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้แผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 1 (ปีงบประมาณ 2546-2548) ยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการรองรับการเปลี่ยนแปลงหลังการแปลงสภาพ และการเตรียมพร้อมเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในปี พ.ศ.2548 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาประสิทธิภาพท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและสามารถดำรงรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทิศทางแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 1 (ปีงบประมาณ 2546-2548) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมในการเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ยุทธศาสตร์นี้ มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมในการเข้าบริหารและจัดการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งก่อนและหลังการเปิดให้บริการในทุกด้าน ซึ่งครอบคลุมถึงการเตรียมการขุบเล็ก บทม. และเปลี่ยนแปลงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นหน่วยธุรกิจ (business unit) ภายใน ทอท. การศึกษาระบบงานต่าง ๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ศึกษาการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดทำโครงสร้างองค์กรและบุคลากร การจัดทำแผนเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น แผนการโอนย้ายการจราจรทางอากาศ บุคลากร เครื่องจักรอุปกรณ์ แผนทดลองการเปิดให้บริการและแผนสำรองกรณีที่มีปัญหาอุปสรรค แผนการใช้ประโยชน์พื้นที่ แผนการ

จัดจ้างเอกชน แผนฉุกเฉินท่าอากาศยาน แผนธุรกิจและการตลาดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เป็นกรอบในการบริหารการดำเนินงานในระยะต่อไป

2. ยุทธศาสตร์การรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค

ยุทธศาสตร์การรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบให้สามารถรองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานสากล นอกจากนี้ยังเน้นการสนับสนุนให้ท่าอากาศยานภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง การบินภูมิภาค รวมถึงการสร้างเครือข่ายการเป็นพันธมิตรทางการบิน เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจ และมีความพร้อมในการดำเนินกิจการให้เป็นท่าอากาศยานระดับแนวหน้าของโลก

3. ยุทธศาสตร์การเงินการลงทุน

ยุทธศาสตร์การเงินการลงทุน ทอท. เป็นยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมถึงที่มาของรายได้จากกิจการการบินและรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน ตลอดจนการพัฒนาการตลาดเชิงรุกที่เน้นความสำคัญของลูกค้าโดยสร้างความพอใจสูงสุดให้กับผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ให้บริการ กลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งการบริหารรายได้และหนี้สินของผู้ประกอบการ

ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายของ ทอท. ต้องพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมท่าอากาศยานได้

สำหรับการลงทุนของ ทอท. ในกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับท่าอากาศยานนั้น ต้องมีการกำกับดูแลกิจการต่าง ๆ เหล่านั้น ให้มีการบริหารและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนให้แก่ ทอท. ในระดับที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

4. ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ยุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยครอบคลุมในเรื่องการจ้างบริษัทที่ปรึกษาศึกษาและพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปีงบประมาณ 2544-2547 การปรับโครงสร้างระบบค่าตอบแทนให้เหมาะสมสอดคล้อง และเท่าเทียมกับองค์กรธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศ และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านกระบวนการแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพ และการเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอนาคต

5. ยุทธศาสตร์การบริหารและการจัดการ

ปัจจุบัน ทอท. อยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์กรครั้งใหญ่จากธุรกิจไปสู่งานในรูปแบบใกล้เคียงกับภาคเอกชน ดังนั้นยุทธศาสตร์การบริหารและการจัดการ จึงมีจุดเน้นในการพัฒนาองค์กร ระบบบริหารการจัดการ ตลอดจนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความกระชับ และคล่องตัวแบบภาคเอกชน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ให้ความสัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกต่อกลุ่มเป้าหมายเพื่อหวังผลทางธุรกิจ ยึดหลักการกำกับดูแลที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ ทอท. สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

6. ยุทธศาสตร์การบริหาร ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย

ยุทธศาสตร์การบริหาร ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย (services safety and security) ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการบริหารงานท่าอากาศยานให้ประสบความสำเร็จ โดยด้านการบริการจะมุ่งเน้นการปรับปรุงและการพัฒนาการบริการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ รวมทั้งการรักษามาตรฐานการบริการ การปรับปรุงแก้ไขการบริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การจัดทำคู่มือท่าอากาศยาน (aerodrome manual) ส่วนด้านความปลอดภัยจะมุ่งเน้นการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในด้านการทำงาน และมาตรการความปลอดภัยด้านกิจการการบินให้เป็นไปตามที่กระทรวงแรงงานและ ICAO กำหนด และด้านการรักษาความปลอดภัยจะมุ่งเน้นการพัฒนาและการนำระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ตลอดจนการรักษามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของ ทอท. ให้อยู่ในระดับสากลต่อไป ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

7. ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศท่าอากาศยาน

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้เข้ามามีบทบาทและเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กร การนำ IT ที่เหมาะสมมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการบริหาร การปฏิบัติงาน และการให้บริการให้เกิดประสิทธิผล จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ ดังนั้นยุทธศาสตร์นี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนา IT ของ ทอท. อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เครือข่ายและระบบงานต่าง ๆ ของ ทอท. ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดให้มีบริการสาธารณะด้านคอมพิวเตอร์ และสื่อสารโทรคมนาคมสำหรับการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ และ

สื่อสารโทรคมนาคมของ ทอท. ให้ทันกับเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการวางแผนดำเนินงานระบบเครือข่ายสารสนเทศและโทรคมนาคม ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บรรยายสรุปสถานการณ์ตลาด (market briefing)

สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าในปี 2545 ภาพรวมในปี 2545 แม้ว่าสถานการณ์โลกในปีนี้จะค่อนข้างผันผวนและเกิดกระแสของความไม่มั่นคงที่กระทบต่อการท่องเที่ยวในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ ราคา น้ำมัน การก่อการร้ายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น แต่การท่องเที่ยวของไทยกลับเติบโตสวนกระแสดังกล่าว โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้าประเทศไทยมีทิศทางเติบโตที่ดีเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือได้รับนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 10.79 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาในอัตราร้อยละ 7 (เป้าหมายกำหนดไว้จำนวน 10.50 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4) อัตราการเติบโตดังกล่าวใกล้เคียงกับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของเอเชียแปซิฟิก ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.9 แต่สูงกว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวโลกที่องค์การการท่องเที่ยวคาดว่าจะขยายตัวเพียงแค่อ้อยละ 3 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในปีประเทศไทยประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี

นักท่องเที่ยวที่ ทอท. ได้กำหนดไว้เป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง และทำการตลาดเชิงรุก มีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศไทยเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ มาเลเซีย เกาหลี รัสเซีย ยุโรปตะวันออก สหราชอาณาจักร สแกนดิเนเวีย อินเดีย นิวซีแลนด์ และสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ เช่นเดียวกับด้านกลุ่มตลาด (market segment) ที่พบว่าการท่องเที่ยวของไทยประสบความสำเร็จในการดึงดูดตลาดที่มีการจับจ่ายสูง เช่น กลุ่มตลาดระดับบนและกลาง กลุ่มครอบครัว และกลุ่มผู้สูงอายุเดินทางมาประเทศไทยมากขึ้น สะท้อนให้เห็นว่านโยบายที่ประเทศไทยต้องการจะดึงดูดตลาดระดับบนประสบความสำเร็จอย่างดี

สำหรับแนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2546 คาดว่าการท่องเที่ยวของไทยจะยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีแนวโน้มความคุกกรุ่นของสงครามระหว่างสหรัฐ-อิรัก ที่คาดว่าจะปะทุขึ้นก็ตาม เนื่องจากสงครามที่เกิดขึ้นอาจจะไม่กระทบต่อการเดินทางภายในภูมิภาคของตลาดเอเชียตะวันออก ซึ่งเป็นตลาดหลักของไทย นอกจากนี้คาดว่า ตลาดระยะกลางและไกลอย่างเช่น โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และยุโรป บางตลาดจะหันเหการเดินทางมาแถบเอเชีย ซึ่งห่างไกลจากจุดเกิดเหตุมากขึ้นในอัตราการเติบโตปานกลาง เนื่องจากประเทศไทยยังมีนโยบายการวางตัวเป็นกลาง และต้อนรับนักท่องเที่ยวทุกเชื้อชาติ อีกทั้งยังมีความคุ้มค่าเงิน

194764

๑
๓๕๗.๗๓๖
๐๕๔๗๗

ในภาวะที่เศรษฐกิจโลกกำลังอยู่ในช่วงการชะลอตัว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ประเทศไทยยังคงความน่าสนใจในด้านการท่องเที่ยวอยู่มาก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการเติบโตของนักท่องเที่ยวดังกล่าวอาจไม่สูงมากนัก เนื่องจากภาวะการณ์ของโลกในขณะนี้ต่างตกอยู่ในภาวะความกังวลจากความไม่แน่นอนของสงคราม และปัญหาเศรษฐกิจที่จะตามมา

อย่างไรก็ตาม ททท. ได้มีการประมาณการตัวเลขนักท่องเที่ยวสำหรับตลาดต่างประเทศอย่างเป็นทางการในปี 2547 ว่าจะมีจำนวน 11.01 ล้านคน เพิ่มขึ้น 13.48 % เมื่อเทียบกับปี 2546 (ที่คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวจำนวน 9.70 ล้านคน) มีวันพักเฉลี่ย 8 วัน และมีรายได้เพิ่มขึ้น 17.40 % โดยมีรายได้จำนวน 340,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วที่คาดว่าจะมีจำนวน 289,600 ล้านบาท

การรณรงค์หลัก ๆ ที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยในปีหน้านั้น ททท. ยังคงใช้ “Amazing Thailand” อย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นชื่อที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกรู้จักกันเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ททท. ยังใช้กลยุทธ์หนึ่งในการสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นเมืองหลวงการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism capital of Asia) โดยการผลักดันและจัดอุปสรรคในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นเมืองหลวงทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย ดังนี้

1. การเปิด single visa ในภูมิภาค
2. การผลักดันการเชื่อมต่อการคมนาคมทางบกระหว่างประเทศให้สำเร็จ

โดยเร็ว เช่น east / west and north / south corridor

3. การก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิให้แล้วเสร็จ
4. ผลักดันสนามบินเชียงใหม่ / ภูเก็ต / อุบลราชธานี เป็น international gateway
5. ผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมทางการท่องเที่ยว
6. การปรับปรุงป้ายชี้ทางที่ได้มาตรฐานสากลทั่วประเทศ
7. ผลักดันอย่างต่อเนื่องให้ประเทศไทยช่วงชิงการเป็นศูนย์กลางด้านการ

ท่องเที่ยว (tourism hub) โดยเฉพาะด้านการบินจากสิงคโปร์ (จากรายงานการบรรยายสรุปสถานการณ์ตลาด (market briefing) จัดโดย ททท. เมื่อ 7 ก.ค. 46 ณ โรงแรมพลาซ่า แอทธินี ถ. วิทยุ กรุงเทพฯ ฯ)

2. บทบาทของธุรกิจการบินพาณิชย์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (2544, หน้า 84-86) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความพร้อมของสนามบินในประเทศไทย พบว่า การขนส่งทางอากาศและการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของหลายประเทศในโลก และมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย และการจัดการสนามบินเป็นองค์ประกอบสำคัญในธุรกิจคมนาคมขนส่งที่มีส่วนต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ในปัจจุบันมีสนามบินรวมทั้งหมด 34 แห่ง จำแนกเป็น

1. สนามบินนานาชาติ 5 แห่ง ได้แก่ สนามบินกรุงเทพ ฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และอุตะเถา

2. สนามบินพาณิชย์ 29 แห่ง โดยแบ่งตามภูมิภาคได้ ดังนี้
ภาคเหนือ 10 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินเชียงราย ลำปาง แม่ฮ่องสอน น่าน พะเยา ภูเก็ต แพร่ ตาก แม่สอด สุโขทัย และเพชรบูรณ์

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 9 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินขอนแก่น สกลนคร เลย นครพนม อุบลราชธานี อุดรธานี นครราชสีมา บุรีรัมย์ และร้อยเอ็ด

ภาคใต้ 10 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินหัวหิน ระนอง นครศรีธรรมราช นครราชสีมา บัตตานี สุราษฎร์ธานี ตรัง เกาะสมุย กระบี่ และชุมพร

นอกจากนี้ยังมีสนามบินที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง คือ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินจันทบุรี-ตราด สำหรับสนามบินพาณิชย์ที่ให้บริการการบินในปัจจุบันมี 4 แห่ง คือ สนามบินตากเลย หัวหิน และปัตตานี

ปัญหาด้านความพร้อมของสนามบินในประเทศ ปัญหาพื้นฐานหลักประกอบด้วย

1. สนามบินกรุงเทพ (ดอนเมือง) ยังคงเป็นสนามบินหลัก ไม่สามารถรองรับกระแสการจราจรทางอากาศในอนาคตได้ ในขณะที่แผนการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่ขาดความชัดเจนและสร้างความไม่สนใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ส่งผลเสียต่อธุรกิจการบินของประเทศในภาพรวม

2. สนามบินในภูมิภาค มีจำนวนมากพอ และก็มีสภาพการใช้งานที่ไม่ก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อธุรกิจการบินและการท่องเที่ยว เนื่องจาก

2.1 การก่อสร้างสนามบินไม่ได้มีพื้นฐานจากอุปสงค์ทางการตลาด สภาพภูมิศาสตร์ หรือการพิจารณาสาธารณูปโภครองรับที่จะเชื่อมโยงกับโครงข่ายการคมนาคม

ขนส่งประเภทอื่น ๆ

2.2 ในส่วนของสนามบินหลักในภูมิภาค ยังมีการเชื่อมโยงเที่ยวบินประจำทั้งภายในและภายนอกในปริมาณไม่สูงนักและไม่แน่นอน ภาพของการเป็นศูนย์กลางการบินความจริงจึงไม่ชัดเจน

อย่างไรก็ดีการบินตรงเข้าสู่สนามบินนานาชาติในแต่ละภูมิภาคยังคงกระจุกตัวอยู่ที่พื้นที่ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักเป็นส่วนใหญ่ การกระจายตัวของนักท่องเที่ยวออกไปยังภูมิภาคโดยตรง โดยใช้การบินเป็นตัวเชื่อมจึงยังไม่น่าพอใจนัก ซึ่งหากพิจารณาจากจำนวนเที่ยวบิน และประเทศที่ทำการบินเข้ามาในสนามบินนานาชาติในแต่ละภูมิภาค จะพบว่า ภูเก็ตและเชียงใหม่ยังคงเป็น 2 พื้นที่หลัก ซึ่งมีลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวสากล ในขณะที่เชียงรายกับหาดใหญ่ยังไม่ชัดเจนในจุดนี้ การสร้างความเชื่อมโยงทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ จึงยังคงอยู่ในวงแคบ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544, หน้า 1-14) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของธุรกิจการบินพาณิชย์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า บทบาทของอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวในปัจจุบันจะมีกิจการดำเนินงานที่สอดคล้องประสานกันอย่างเป็นระบบมากขึ้น แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ทำให้การพัฒนาด้านการบินไม่สามารถอำนวยความสะดวกต่อการท่องเที่ยวได้ตามระดับที่ควรจะเป็น โดยจำแนกสาระสำคัญของปัญหาด้านการบินได้ 5 ประเด็น คือ

1. ปัญหาด้านนโยบายการบิน ได้แก่ ปัญหาความไม่ต่อเนื่อง และความไม่ชัดเจนทางด้านนโยบายการบินของรัฐ ความไม่ชัดเจนทางด้านบทบาทของสายการบินแห่งชาติ และความไม่ชัดเจนในการสนับสนุนและส่งเสริมภาคเอกชน

2. ปัญหาด้านการเจรจาสิทธิการบิน

3. ปัญหาด้านสนามบิน

4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเที่ยวบิน และจำนวนที่ไปยังตลาดส่งเสริมท่องเที่ยวเข้าที่สำคัญ

5. ปัญหาด้านสายการบิน

สำหรับประเด็นด้านสนามบิน มีแนวทางแก้ไขปัญหาด้านสนามบิน ดังนี้ คือ

1. เร่งรัดการดำเนินการก่อสร้างสนามบินนานาชาติกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 ให้แล้วเสร็จตามกำหนดภายในปี 2547

โดยคำนึงถึงการเชื่อม และการใช้ประโยชน์ร่วมกับท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ซึ่งควรกำหนดรูปแบบและการขนส่งระหว่างตัวเมือง / แหล่งอุตสาหกรรม กับ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ให้เหมาะสม ตลอดจนการพัฒนาบริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการแปรรูป หรือการให้สัมปทานแก่ภาคเอกชน ตามนโยบายที่ตั้งไว้ให้เป็นรูปธรรมเร็วขึ้น

2. ควรมีการแยกสนามบินออกตามกลุ่มเป้าหมาย

โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ สนามบินที่รัฐต้องสนับสนุนงบประมาณ เพราะเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่มีผลต่อการขยายธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ สนามบินที่สามารถสร้างรายได้เลี้ยงตัวเอง นอกจากนี้ควรให้เอกชนมีสนามบินที่จะใช้เป็นฐานในการทำการบินของตนเอง หรือให้สิทธิในการใช้การบริหารจัดการสนามบินของรัฐเป็นฐานในการทำการบินเป็นกรณีพิเศษและให้ทำการบินเสริมกับการบินไทยได้

3. การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการท่าอากาศยานในเชิงพาณิชย์ให้มากยิ่งขึ้น

โดยมุ่งเน้นบทบาททางด้านการขาย การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ รวมทั้งแรงจูงใจให้สายการบินทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ตัดสินใจทำการบินบริการมายังท่าอากาศยานนั้น ๆ ให้มากขึ้น

4. การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสนามบินและพื้นที่โดยรอบ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้มีการใช้สนามบินที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ควรมีการพัฒนาพื้นที่โดยรอบสนามบิน ที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยการส่งเสริมการลงทุนในโครงการต่าง ๆ อาทิ การพัฒนาให้เป็น ศูนย์การค้า ร้านค้าส่ง สวนสาธารณะ ศูนย์สุขภาพ สนามกีฬา ฯลฯ เพื่อเพิ่มรายได้ และสร้างความคุ้นเคยกับบริการของสนามบิน ซึ่งจะดึงดูดให้ชุมชนและผู้ใช้บริการเกิดความสนใจเข้ามาใช้บริการขนส่งทางอากาศที่สนามบิน รวมทั้งยังมีผลต่อการดึงดูดกระแสการจราจรทั้งด้านปริมาณ ผู้โดยสาร จำนวนเที่ยวบิน และการขนส่งสินค้าทางอากาศในอนาคต

5. การปรับปรุงบริการต่อเนื่องในการเดินทางจากสนามบินเข้าสู่ตัวเมือง

การจัดการให้การเดินทางเชื่อมโยงจากสนามบินไปยังจุดอื่น ๆ ทั้งในตัวเมืองและการเชื่อมโยงไปเขตพื้นที่อื่น เป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว และช่วยให้การเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น

6. การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานสากล และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ควรวางแผนการบริหารจัดการให้ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับการขยายตัวของผู้โดยสารได้ในระยะยาว โดยมุ่งพัฒนาระบบการบริการภาคพื้น และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร โดยใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกสบาย และมีคุณภาพการบริการให้มากที่สุดเป็นหลัก

7. การจัดการให้การเดินทางเชื่อมโยงไปยังจุดอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว

เพื่อให้ทั้งผู้โดยสาร / นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบิน เลือกใช้ท่าอากาศยานของประเทศเป็นศูนย์กลางในการทำการบินเข้ามา-ออกจากภูมิภาคนี้

8. การสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงความคุ้มค่าและอุปสงค์ทางการตลาดอย่างรอบคอบ

การที่ท่าอากาศยานหลายแห่งมิได้ถูกสร้างขึ้นตามอุปสงค์ของตลาด ทำให้การสร้างอุปสงค์ด้านการบินมีปัญหาตามมา ซึ่งการเร่งสร้างอุปสงค์การตลาดทางการท่องเที่ยวเพื่อให้การใช้สนามบินมีประสิทธิภาพไม่ใช่เรื่องที่จะกระทำได้ง่ายในเวลาอันสั้น และต้องอาศัยการผลักดันเป็นองค์รวมจากหลายหน่วยงาน ดังนั้น การพิจารณาสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ในโอกาสต่อไปจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

9. การเร่งรัดให้กระบวนการแปรรูปท่าอากาศยานมีความสำเร็จเป็นรูปธรรมได้เร็วขึ้น

ในการแปรรูปสนามบินส่วนภูมิภาค รัฐจะต้องหาทางแก้ปัญหา / อุปสรรคที่เป็นอยู่ เช่น หากจะต้องพิจารณาแก้ไขข้อกฎหมายในเรื่องสัดส่วนทุนต่างชาติที่น่าที่จะพิจารณาดำเนินการเพื่อให้เกิดการระดมทุนมาดำเนินการได้ง่ายขึ้น มิฉะนั้นโอกาสที่ประเทศไทยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการขยายตัวของธุรกิจการบินและการท่องเที่ยวก็จะลดน้อยลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนในท้องถิ่นของประเทศด้วย ทั้งนี้ ในภาพรวมแล้วการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาบริหารสนามบินจะก่อให้เกิดความคล่องตัว และสามารถดึงเม็ดเงินลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาหมุนเวียนในระดับจังหวัดได้มากขึ้น อันเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ธุรกิจเกี่ยวข้อง อาทิ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว และภาคธุรกิจการค้าได้รับประโยชน์ไปด้วย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมา

กระทรวงกลาโหมได้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานดอนเมืองขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2457 (โดยท่าอากาศยานแห่งนี้ได้ถูกพัฒนา และต่อมาได้ถูกเปลี่ยนชื่อเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพ) ในระยะเริ่มแรก กิจกรรมส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการบินของประเทศอยู่ในความควบคุมและกำกับดูแลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหม การบินพลเรือนของไทยได้เริ่มเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2483 ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกันกับกองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อควบคุมและประสานงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ ทั้งนี้กองการบินพลเรือนดังกล่าวได้ถูกเปลี่ยนชื่อเป็น กรมการบินพลเรือน (Directorate of Civil Aviation) ในปี พ.ศ. 2491 และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบินที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

ในปี พ.ศ. 2522 รัฐสภาของไทยได้เห็นชอบและออกพระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยขึ้น โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยได้เริ่มดำเนินกิจกรรมที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 และมีหน้าที่หลักในการดำเนินกิจการและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย รวมทั้งให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการดำเนินกิจการท่าอากาศยานกรุงเทพแล้ว การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยยังได้เริ่มดำเนินกิจการด้านการบินระหว่างประเทศที่เชียงใหม่ ภูเก็ต และเชียงราย เมื่อเดือนมีนาคม 2531, สิงหาคม 2531, ตุลาคม 2531 และตุลาคม 2541 ตามลำดับ ในเดือนธันวาคม 2542 รัฐบาลไทยได้เห็นชอบและออกพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักฉบับหนึ่งที่ใช้ในการดำเนินการหลังแปลงสภาพการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทอท.)

ข้อได้เปรียบทางธุรกิจ

1. สถานะของประเทศไทยที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคและนักท่องเที่ยวทั่วโลก
2. สภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยที่เป็นเสมือนประตูสู่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
3. ชื่อเสียงของกรุงเทพที่ได้รับการยอมรับในฐานะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ และการกำหนดราคาที่สามารถแข่งขันได้กับผู้ประกอบการอื่น ๆ และคุณภาพการให้

บริการ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

ธุรกิจหลักของ บมจ.ทอท. ประกอบด้วย การจัดการ การดำเนินงาน การพัฒนา ท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 5 แห่ง ในประเทศไทย และการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่าอากาศยาน ปัจจุบันมีท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่อยู่ในความดูแลและการจัดการของ บมจ.ทอท. รวม 5 แห่ง รวมทั้งท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานแห่งที่ 6 และยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง และเป็นท่าอากาศยาน ซึ่ง บมจ.ทอท. คาดว่า จะเป็นท่าอากาศยานระหว่างประเทศหลักของประเทศแทนท่าอากาศยานกรุงเทพ

ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วโลก นอกจากนั้นประเทศไทยยังตั้งอยู่ในตำแหน่งภูมิศาสตร์ที่ได้เปรียบประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยเฉพาะถ้าพิจารณาจากระยะการเดินทางระหว่างเมืองต่าง ๆ ในทวีปเอเชียและทวีปยุโรป ด้วยเหตุดังกล่าว ประเทศไทยจึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และระหว่างเอเชียกับทวีปยุโรป บมจ.ทอท. จะพยายามรักษาสถานะความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในภูมิภาค เพื่อก้าวขึ้นเป็นผู้นำทางธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการท่าอากาศยานทั้งประเทศไทยและภูมิภาค บมจ.ทอท. เชื่อว่ากรุงเทพ ฯ เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศที่สำคัญในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากรูปแบบเส้นทางการบินและตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ได้เปรียบของกรุงเทพ ฯ จากข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544 ของ Airports Council International ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นท่าอากาศยานที่มีปริมาณการขนถ่ายสินค้าเป็นลำดับที่ 19 ของโลก

ตาราง แสดงถึงผลเปรียบเทียบของจำนวนผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ และ
ท่าอากาศยานอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ท่าอากาศยาน	2544	มกราคม – มีนาคม 2545
ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ประเทศไทย)	30,623,366	8,368,593
ท่าอากาศยานชางกี (สิงคโปร์)	28,093,759	6,969,141
ท่าอากาศยานสากลกัวลาลัมเปอร์ (มาเลเซีย)	14,707,125	3,510,620
ท่าอากาศยาน ซู การ์โน ัตตดา (อินโดนีเซีย)	11,612,533	3,163,605

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 จนถึงฉบับที่ 7 และต่อเนื่องมาจนถึงฉบับที่ 9 รัฐบาลได้กำหนดนโยบายอย่างชัดเจนที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบินแห่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และอินโดจีน เพื่อเป็นกลยุทธ์สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เติบโตอย่างรวดเร็ว และกระจายความเจริญออกไปยังภูมิภาคต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ทุ่มงบประมาณเป็นจำนวนมหาศาลในการพัฒนาท่าอากาศยานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบการขนส่งทางอากาศของประเทศ โดยสถานที่ตั้ง ภูมิศาสตร์ของประเทศที่มองว่าเป็นจุดที่เหมาะสมที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคเดียวกันakorกับการมีแหล่งท่องเที่ยวที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามามีจำนวนมาก ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้นับเป็นจุดได้เปรียบ และเกื้อหนุนในการผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบินแห่งภูมิภาคเอเชียและอินโดจีนได้ไม่ยาก

อย่างไรก็ตาม ในปี 2545 แม้ว่าสถานการณ์โลกในปีนี้จะค่อนข้างผันผวนและเกิดกระแสของความไม่มั่นคงที่กระทบต่อการท่องเที่ยวในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจราคา น้ำมัน การก่อการร้ายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น แต่การท่องเที่ยวของไทยกลับได้สวนกระแสดังกล่าว โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้าประเทศไทยมีทิศทางการเติบโตที่ดีตามเป้าหมายที่วางไว้ คือ ได้รับนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 10.79 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาในอัตราร้อยละ 7 (เป้าหมายกำหนดไว้ที่จำนวน 10.50 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4) อัตราเติบโต

ดังกล่าวใกล้เคียงกับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของเอเชียแปซิฟิก ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.9 แต่สูงกว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวโลกที่องค์การการท่องเที่ยวโลกคาดว่าจะขยายตัวเพียงแค่ร้อยละ 3 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในปีนี้เป็นประเทศไทยประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี

สำหรับแนวโน้มสถานการณ์ท่องเที่ยวในปี 2546 คาดว่าการท่องเที่ยวของไทยจะยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีแนวโน้มความคุกกรุ่นของสงครามระหว่างสหรัฐฯ-อิรักที่คาดว่าจะปะทุขึ้นก็ตาม เนื่องจากสงครามที่เกิดขึ้นอาจจะไม่กระทบต่อการเดินทางภายในภูมิภาคของตลาดเอเชียตะวันออก ซึ่งเป็นตลาดหลักของไทย นอกจากนี้คาดว่าตลาดระยะกลางและไกล เช่น โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และยุโรป บางตลาดจะหันเหมาแถบเอเชีย ซึ่งห่างไกลจากจุดเกิดเหตุมากขึ้นในอัตราการเติบโตปานกลาง เนื่องจากประเทศไทยยังมีนโยบายวางตัวเป็นกลาง และต้อนรับนักท่องเที่ยวทุกเชื้อชาติ อีกทั้งยังมีความคุ้มค่าเงินในภาวะที่เศรษฐกิจโลกกำลังอยู่ในช่วงการชะลอตัว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ประเทศไทยยังคงความน่าสนใจในด้านการท่องเที่ยวอยู่มาก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการเติบโตของนักท่องเที่ยวดังกล่าวอาจจะไม่สูงมากนัก เนื่องจากภาวการณ์ของโลกในขณะนี้ต่างจากอยู่ในภาวะความกังวลจากความไม่แน่นอนของสงคราม และปัญหาเศรษฐกิจที่จะตามมา (ท่าอากาศยานกรุงเทพ. (2546, 7 กรกฎาคม). รายงานสรุปสถานการณ์ตลาด (market briefing))

การขึ้น-ลง ของอากาศยานพาณิชย์

ปริมาณการขึ้น-ลง ของอากาศยานพาณิชย์ในปี 2545 ท่าอากาศยานกรุงเทพมีจำนวนเที่ยวบินขึ้น-ลง รวม 193,314 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากปีประมาณ 2544 คิดเป็นร้อยละ 3.30 เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 135,309 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.60 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว โดยเป็นการเพิ่มขึ้นของกลุ่มประเทศจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และกลุ่มพันธมิตร Star Alliance รวมทั้งเที่ยวบินของ บมจ. การบินไทย สายการบิน Bangkok Airways และสายการบิน Orient Thai Airlines ที่เริ่มกลับมาทำการบินอีกครั้งตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2545 สายการบินต่างชาติที่เริ่มเข้ามาทำการบิน เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศแบบประจำที่ท่าอากาศยานกรุงเทพอีก 2 สายการบิน ได้แก่ สายการบิน Panorama Airlines จากประเทศอิตาลี และสายการบิน Royal Phnom-Penh Airways จากประเทศกัมพูชา ส่วนสายการบินที่งดทำการบินในปีนี้เป็น สายการบิน Alitalia Airlines และ Czech Airlines สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศในปีนี้มีรวม 58,005 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.97 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว อัตราการเพิ่มส่วนใหญ่มากจากเที่ยวบินของสายการบิน Bangkok Airways, P.B. Air, Air Andaman และ Phuket

Air ทั้งนี้เนื่องมาจากนโยบายเริ่มเปิดเสรีทางการบินในประเทศไทย ที่ส่งเสริมให้ สายการบิน เอกชนของไทยเข้ามาทำการบินในเส้นทางภายในประเทศมากยิ่งขึ้น โดยในปีนี้มีจำนวนผู้โดยสาร รวมทั้งสิ้น 31,205,692 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.99 และผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 7,244,648 คน ลดลงร้อยละ 3.30 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2545). รายงานประจำปี 2545)

โครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ปีงบประมาณ 2540-2546

สืบเนื่องจากการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพให้มีขีดความสามารถรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพให้อยู่ในระดับมาตรฐานขององค์การบินพลเรือนระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องมาตลอด โดยมีการพัฒนาที่สำคัญ ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 ได้แก่ โครงการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของทางขับและลานจอดอากาศยาน ปรับปรุงระบบขนส่ง ปรับปรุงอาคาร ปรับปรุงอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในวงเงิน 3,877,661,810 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ส่งผลให้ท่าอากาศยานกรุงเทพสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ 36.5 ล้านคน ซึ่งคาดว่าจะสามารถให้บริการผู้โดยสารได้จนกระทั่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดใช้งานได้ในกลางปี 2548

การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสารและอากาศยาน

ด้านบริการ

ทกท. ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่สำคัญ ได้แก่ สายการบิน ผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยด้านสายการบินนั้น บริการที่ ทกท. จัดเตรียมไว้ให้ คือ โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดอากาศยาน อาคารเทียบเครื่องบิน ระบบปรับอากาศที่ติดตั้งอยู่กับที่ เพื่อให้บริการกับท่าอากาศยาน (PC AIR) ระบบไฟ 400 Hz ที่ใช้กับท่าอากาศยาน ระบบไฟนำจอดอากาศยาน (docking guidance system) เป็นต้น

ด้านผู้โดยสาร

ทกท. จัดเตรียมบริการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของ ICAO และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ โดยบริการที่ ทกท. จัดให้ ได้แก่ บริการขนส่งระหว่างขากลับตัวเมือง บริการที่จอดรถยนต์ บริการร้านค้า ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม ภายในอาคารผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องสุขา ลิฟต์ บันไดเลื่อน ที่นั่งพักรอกการประกาศข้อมูล เที่ยวบินทางจอภาพและเสียง รถเข็นกระเป๋า เคาน์เตอร์ซื้อขาย-แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโทรศัพท์ทั้งภายในและต่างประเทศ บริการจองห้องพักโรงแรม และ

การท่องเที่ยว เป็นต้น

ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (services safety and security)

บมจ. ทอท. บริหารท่าอากาศยานให้ประสบความสำเร็จ โดยด้านความปลอดภัยจะมุ่งเน้นการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยทั้งด้านการดำเนินงาน และมาตรฐานความปลอดภัยด้านกิจการการบินให้เป็นไปตามที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (กรส.) และ ICAO กำหนด และด้านการรักษาความปลอดภัยจะมุ่งเน้นการพัฒนา และนำระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ ตลอดจนการรักษามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของ ทอท. ให้อยู่ในระดับสากลตลอดไป ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

กิจกรรมเชิงพาณิชย์

Mr. Robbie Gill และ Mr. Jeremy Halse ได้เขียนบทความเกี่ยวกับข้อคำนึง และความท้าทายที่ท่าอากาศยานปัจจุบันจะต้องเตรียมพร้อมเพื่อให้มีศักยภาพด้านการค้าปลีกมากที่สุด ดังนี้

ท่าอากาศยานแทบทุกแห่งล้วนมีความมุ่งหมายด้านการค้าเหมือนกัน นั่นคือ การสร้างรายได้ที่มีประโยชน์จากการบิน (non-aviation income) ให้เพิ่มมากขึ้น

ท่าอากาศยานทั่วโลกต้องการได้รับความสำเร็จทางการค้าเพิ่มมากขึ้น ชั้นแรก คือ การมองกิจกรรมทางการค้าเหมือนเป็นส่วนสำคัญของการประกอบกิจการท่าอากาศยาน

ทอท. ได้เล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรมเชิงพาณิชย์ หรือกิจกรรมทางการค้า จึงได้สร้างโอกาสจากเวลาที่ ผู้โดยสารอยู่ใน air side เป็นเวลานาน โดยการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย อาทิเช่น การให้บริการนวดฝ่าเท้า และนำสินค้าท้องถิ่นเข้ามาจำหน่าย เพื่อเผยแพร่ สินค้าและวัฒนธรรมไทยให้เป็นที่พึงพอใจ และสอดคล้องกับกระแสความต้องการของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า ตลอดจนความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทอท.

ทอท. มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการด้านท่าอากาศยานเป็นไปด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนองตอบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนมาตรฐานสากล

ทอท. จึงได้นำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านบริการ ในด้านของฝ่ายรับรอง การให้บริการผู้โดยสารและผู้ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร และการดับเพลิงและกู้ภัย ซึ่งบริษัท RWTUV (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ให้การรับรองเรียบร้อยแล้ว

ในปัจจุบันระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นที่ยอมรับกันในท่าอากาศยานทั่วโลกมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัย และความพึงพอใจในการบริการต่อผู้โดยสารและผู้ให้บริการ

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจสิทธิประโยชน์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เมื่อปรากฏว่า ผู้ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งสนามบิน เครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ หรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน ไม่ปฏิบัติตามกฎของกระทรวงหรือตามวิธีการและเงื่อนไข ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดไว้เพื่อการนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตนั้น
3. พระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522
4. พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร สนับสนุนการแข่งขัน และลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลภายหลังวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียใน พ.ศ. 2540 โดยรัฐบาลได้เริ่มการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในปี พ.ศ. 2541

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึง

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

2. ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา 3 ลักษณะ คือ

1. เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็น ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยนำมาเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ อันเป็นส่วนหนึ่งในภาพรวมของเศรษฐกิจ

2. เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ซึ่งเป็นการพูดคุยและสัมภาษณ์ ทั้งข้อมูลและข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงองค์กร และปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ในปัจจุบันพบว่า ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการอย่างไร ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกได้สัมภาษณ์บุคคล 4 กลุ่ม คือ

2.1 ผู้บริหาร ทอท. 4 ท่าน คือ

2.1.1 ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ

2.1.2 ผู้จัดการฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล

2.1.3 ผู้จัดการฝ่ายบริการการบิน

2.1.4 ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย

2.2 ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานของ ทอท. จำนวน 9 ท่าน คือ

2.2.1 พนักงานระดับหัวหน้างานของ ทอท. 4 ท่าน

2.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ 5 ท่าน

2.3 ผู้ประกอบการ 10 ท่าน

2.4 ผู้โดยสาร 15 ท่าน

3 การเข้าถึงเหตุการณ์และการมีส่วนร่วมในการอบรมและการประชุมต่าง ๆ

การศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารและอากาศยานรวมทั้งด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ ว่ามีส่วนส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างไร โดยมีกรอบในการศึกษา ดังนี้

ตาราง กรอบการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของท่าอากาศยานกรุงเทพ

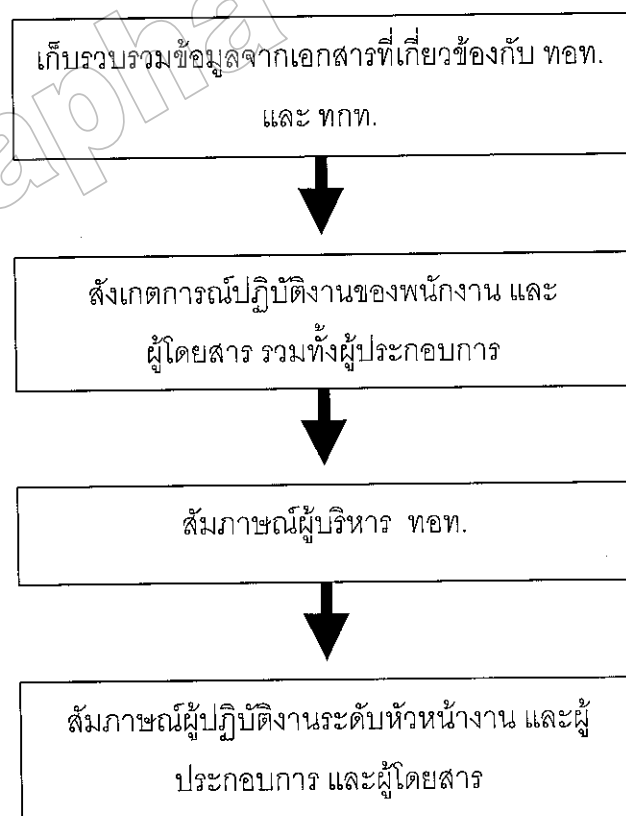
ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	1.1 ทางวิ่ง ทางขับ (runways, taxiways) 1.2 ลานจอดเครื่องบิน (aprons) 1.3 เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และระบบคัดแยกกระเป๋า 1.4 กิจกรรมเชิงพาณิชย์	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3. ข้อมูลเชิงเอกสาร	1. การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์	เชิงบรรยาย (content analysis)
2. ความปลอดภัยและมาตรการรักษาความปลอดภัย	2.1 อาคารสถานที่ 2.2 สัมภาระ 2.3 เครื่องบิน 2.4 บุคคล	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3. ข้อมูลเชิงเอกสาร	2. การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์	เชิงบรรยาย (content analysis)
3. การดับเพลิงและกู้ภัย	3.1 เครื่องมือ-อุปกรณ์ 3.2 บุคคล	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3. ข้อมูลเชิงเอกสาร	3. การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์	เชิงบรรยาย (content analysis)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การเข้าสังเกตการณ์กับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้ประกอบการ และการเข้าสัมภาษณ์บุคคลที่กำกับดูแลงานตามกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (focus groups) โดยใช้คำถามปลายเปิด (open-end) เนื่องจากต้องการให้กลุ่มเป้าหมายได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ได้แก่คำตอบเกี่ยวกับปัญหาที่ประสบ และข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ท่าอากาศยานปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพที่ผ่านมา นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ซึ่งได้แก่ข้อมูลจากการประชุม การสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ท่าอากาศยาน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้การสนับสนุนหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ท่าอากาศยาน

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การเข้าสังเกตการณ์ ร่วมกับ ผู้ปฏิบัติงาน และการสัมภาษณ์ผู้บริหารมาประเมินผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตรรกะดังกล่าว ข้างต้น ซึ่งขั้นตอนในการเก็บข้อมูลสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล	วิธีการเก็บข้อมูล		จำนวนผู้ให้ข้อมูล	
	สัมภาษณ์	สังเกตการณ์	สัมภาษณ์	สังเกตการณ์
ทอท.	/	-	4	-
ทกท	/	/	8	1
การบินไทย	/	/	3	7
ผู้โดยสาร	/	/	13	2
	รวม		28	10

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การเข้าถึงเหตุการณ์จากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการท่าอากาศยาน ซึ่งได้พบปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านนโยบาย

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศแถบเอเชีย ได้นิยมใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและหารายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ กอปรกับการเปิดเสรีด้านการค้าและบริการในกรอบต่าง ๆ ที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกอยู่ ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งของตลาด ซึ่งมีผลอย่างมากต่อรูปแบบและวิธีการประกอบการ โดยต้องมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ท่าอากาศยานกรุงเทพจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อสนับสนุนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว (ตามนโยบายรัฐบาลปัจจุบัน) ซึ่งกล่าวในแผนพัฒนาแห่งชาติ “ มุ่งให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการค้าเงินธุรกิจและการท่องเที่ยวของเอเชีย ” โดยที่ท่าอากาศยานกรุงเทพจะเป็นประตูสู่เอเชีย (The Gateway to Asia)

การนำนโยบายมาปฏิบัติ

ในการนำนโยบายมาปฏิบัติย่อมต้องมีปัญหาต่าง ๆ ตามมา อาทิเช่น ปัญหเกี่ยวกับโครงสร้างทางกายภาพ เทคนิค วิธีการ การบริหารจัดการ ตลอดจนการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยวได้

ร.อ.ม.ล. ย่อม งามธรณี ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ กล่าวถึงท่าอากาศยานกรุงเทพในฐานะที่เป็นห้องรับแขกของชาติ หรือประตูสู่เอเชีย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยมีการประสานการปฏิบัติร่วมกับบริษัทสายการบิน สมาคมไทยธุรกิจการ

ท่องเที่ยว (ATTA) สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมการสร้างรายได้จากผู้โดยสารเดินทางผ่านระหว่างประเทศ (Bangkok transit tour) ซึ่งเป็นโครงการที่เกิดขึ้นจากนโยบายของรัฐบาล โดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545 จนถึงปัจจุบัน

2. โครงการท่องเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน และโครงการ Thailand grand sale
3. การอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวชาวจีน
4. โครงการบัตรสมาชิกพิเศษ (Thailand privilege card)
5. โครงการกรุงเทพเมืองแฟชั่น (โดยโครงการนี้ส่งเสริมให้ชาวต่างประเทศรู้จัก

เครื่องประดับ อัญมณี ในรูปของผลิตภัณฑ์ OTOP ให้สามารถเผยแพร่ไปสู่สากลได้

เนื่องจากท่าอากาศยานกรุงเทพมีขีดการเติบโตทางกายภาพที่จำกัด จึงได้มีโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารอย่างพอเพียงและได้มาตรฐานสากลนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อความสะดวกของผู้โดยสารและผู้ให้บริการอยู่เสมอ แต่หากดำเนินการแล้วเสร็จ ท่าอากาศยานกรุงเทพจะสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 36.5 ล้านคน เพียงพอจนถึงปี พ.ศ. 2548 หรือจนกระทั่งการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้วเสร็จ และเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2548

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารและอากาศยาน

1. ทางวิ่ง ทางขับ

1.1 สภาพปัจจุบัน ลักษณะของสนามบิน เนื่องจากลักษณะของสนามบินที่สมบูรณ์นั้น จะต้องประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความพร้อมที่จะรองรับอากาศยานให้สามารถปฏิบัติการบินทั้งการวิ่งขึ้น (take off) หรือการลงสนามบิน (landing) ได้อย่างปลอดภัย โดยจะต้องประกอบด้วย

1.1.1 ทางวิ่ง (runways)

1.1.2 ทางขับ (taxiways)

1.1.3 ไฟสนามบิน เครื่องหมาย และป้ายสัญญาณต่าง ๆ บนสนามบิน (airfield landing, marking and signing)

1.1.4 อุปกรณ์เครื่องช่วยในการเดินอากาศ (navigational aids)

ท่าอากาศยานกรุงเทพมีตำแหน่งของจุดอ้างอิงสำหรับท่าอากาศยาน (aerodrome reference point) อยู่ที่ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ ณ เส้นรุ้งที่ 13 องศา 54 ลิปดา 52 พิลิปดาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศา 36 ลิปดา 30 พิลิปดาตะวันออก อุณหภูมิเฉลี่ยสำหรับ อ้างอิงของสนามบินประมาณ 35 °C สามารถรองรับการปฏิบัติการบินได้ทั้งกฎการบินด้วยการมองเห็น (Visual Flight Rule : VFR) และกฎ การบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (Instrument Flight Rule : IFR) อีกทั้งสามารถเปิดใช้งานสำหรับการปฏิบัติการบินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ทางวิ่ง (runways) โดยทั่วไปลักษณะทางกายภาพของทางวิ่งและทางขับที่เชื่อมต่อกับทางวิ่ง (connecting taxiways) ควรจะต้องถูกจัดวางให้เป็นลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. จะต้องพอเพียงสำหรับการจัดระยะห่าง หรือระยะต่อระหว่างอากาศยานที่อยู่ใน วงจรการจราจรที่ท่าอากาศยาน (traffic pattern)
2. จะต้องไม่ทำให้เกิดการติดขัด หรือเกิดการล่าช้าของการปฏิบัติการบินของอากาศยาน
3. จะต้องจัดให้ระยะทางของการขับเคลื่อนของอากาศยานจากพื้นที่หน้าอาคารผู้โดยสาร (terminal area) ไปจนถึงปลายทางวิ่งต่าง ๆ เป็นระยะทางที่สั้นที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้
4. และจะต้องจัดวางตำแหน่งและจำนวนทางขับสำหรับออกจากทางวิ่ง (exit taxiways or turnoffs) อย่างพอเพียง เพื่อให้อากาศยานที่ลงสนามแล้วสามารถที่จะออกจากทางวิ่งได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และขับเคลื่อนต่อไปตามเส้นทางของทางขับด้วยระยะทางที่สั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อไปสู่พื้นที่หน้าอาคารผู้โดยสาร

ท่าอากาศยานกรุงเทพได้รับการออกแบบและพัฒนาตลอดมาตามมาตรฐานสำหรับการจัดประเภทของท่าอากาศยาน (airport classification) จนสภาพปัจจุบันถูกจัดเป็น (Aerodrome Reference Code) ที่สามารถรองรับการปฏิบัติการบินเป็น aerodrome code number "4", aerodrome code letter "E"

ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นสนามบินที่มีจำนวนทางวิ่ง (number of runways) จำนวน 2 ทางวิ่ง โดยการจัดวางทางวิ่ง (runway configuration) เป็นการ จัดวางแบบทางวิ่งคู่ขนาน (parallel runways) มีระยะห่างระหว่างเส้นกึ่งกลางของทางวิ่ง (parallel runway centerlines separation distances) ของทั้งสองทางวิ่งเป็นระยะ 395 เมตร มีทิศทางในการจัดวางแนวของทางวิ่งเมื่อเทียบกับทิศเหนือแม่เหล็ก (magnetic bearing) เป็นค่ามุมทิศ 029 °-290 ° ดังนั้นทิศทางของทางวิ่ง (runway destination) จึงต้องถูกกำหนดให้เป็น 03 และ 21 ทั้งทางวิ่ง

ด้านตะวันออก คือทางวิ่ง 03R-21L และเส้นทางวิ่งด้านตะวันตก คือ ทางวิ่ง 03L-21R

ทางวิ่งด้านตะวันออก (ทางวิ่ง 03R-21L)

มีขนาดความยาวของทางวิ่ง (runway length) 3,500 เมตร ความกว้างของทางวิ่ง (runway width) 45 เมตร โดยมีสภาพของพื้นผิวเป็น asphaltic concrete มีค่าความแข็งแรง (bearing strength) หรือค่าความสามารถในการรับน้ำหนักได้ที่ประกาศไว้ตามมาตรฐานค่า Pavement Classification Number (PCN) คือ PCN126/F/D/W/T ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะทางวิศวกรรมของชั้น โครงสร้างของทางวิ่งที่สามารถรองรับภาระกรรมที่เกิดจากน้ำหนักของอากาศยานขนาดใหญ่ (aerodrome reference code 4E) ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสภาพความต่างของค่าระดับความสูง-ต่ำ ทางยาว (longitudinal profile) ของทางวิ่งตะวันออกค่อนข้างราบเรียบ หรือเกือบไม่มีความลาดเอียง จึงเป็นคุณสมบัติทางกายภาพของทางวิ่งที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติการบินของเครื่องบินขนาดใหญ่ เช่น เครื่องบิน Boeing แบบ B747-400 ซึ่งมีน้ำหนักวิ่งขึ้นสูงสุด (maximum takeoff weight) 395 ตัน ได้อย่างปลอดภัย

ทางวิ่งตะวันตก (ทางวิ่ง 03L-21R)

มีขนาดความยาวของทางวิ่ง (runway length) 3,500 เมตร ความกว้างของทางวิ่ง (runway width) 45 เมตร โดยมีสภาพของพื้นผิวเป็น asphaltic concrete มีค่าความแข็งแรง (bearing strength) หรือค่าความสามารถในการรับน้ำหนักได้ที่ประกาศไว้ตามมาตรฐานค่า Pavement Classification Number (PCN) คือ PCN126/F/D/W/T เช่นกัน และอีกทั้งสภาพความต่างของค่าระดับความสูง-ต่ำ ทางยาว (longitudinal profile) ของทางวิ่งตะวันตกค่อนข้างราบเรียบ หรือเกือบไม่มีความลาดเอียง จึงเป็นคุณสมบัติทางกายภาพของทางวิ่งที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติการบินของเครื่องบินขนาดใหญ่ได้อย่างปลอดภัยเช่นเดียวกับทางวิ่ง 03L-21R

ทางขับ (taxiways) หน้าที่ที่สำคัญของทางขับ คือ เพื่อเป็นทางเข้า-ออกระหว่างทางวิ่งกับพื้นที่หน้าตัวอาคารผู้โดยสาร (terminal area) และโรงเก็บเครื่องบิน (hangars) โดยลักษณะทางกายภาพของทางขับควรจะต้องถูกจัดวางให้เป็นลักษณะดังนี้คือ ไม่ทำให้อากาศยานที่จะลงสนามไปกีดขวางอากาศยานที่กำลังขับเคลื่อน หรือกีดขวางอากาศยานที่กำลังจะวิ่งขึ้น สำหรับท่าอากาศยานที่มีปริมาณอากาศยานมาก ๆ การจราจรของการขับเคลื่อน (taxiing traffic) จะต้องทำให้การขับเคลื่อนสามารถที่จะปฏิบัติได้ในทิศทางสวนกันได้ในเวลาเดียวกัน จึงควรจัดให้มีเส้นทางขับขนาน (parallel taxiways) การเลือกเส้นทางการขับจากพื้นที่หน้าอาคารผู้โดยสารไปสู่ปลายทางวิ่งที่เครื่องบินจะทำการวิ่งขึ้น ควรจะเลือกเส้นทางที่เป็น

ระยะทางที่สั้นที่สุดเท่าที่จะทำได้ และควรจัดวางทางขับสำหรับออกจาก ทางวิ่ง (exit taxiways or turnoffs) ตามระยะต่าง ๆ ของทางวิ่ง เพื่อให้อากาศยานที่จะลงสนามสามารถออกจากทางวิ่งให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเตรียมทางวิ่งให้พร้อมสำหรับอากาศยานลำอื่นที่กำลังจะลงสนามในลำดับต่อไป ทำอากาศยานกรุงเทพมีระบบทางขับทั้งสองทางวิ่ง คือ

ทางขับขนานทางวิ่งของทางวิ่ง 03R-21L

เป็นทางขับที่ขนานอยู่ทางด้านตะวันออกของทางวิ่ง 03R-21L มีระยะห่างของเส้นกึ่งกลางทางขับกับเส้นกึ่งกลางทางวิ่ง 03R-21L เป็นระยะ 140 เมตร

ทางขับขนานทางวิ่งของทางวิ่ง 03L-21R

เป็นทางขับที่ขนานอยู่ทางด้านตะวันตกของทางวิ่ง 03L-21R มีระยะห่างของเส้นกึ่งกลางทางขับกับเส้นกึ่งกลางทางวิ่ง 03L-21R เป็นระยะ 180 เมตร

ทางขับเชื่อมต่อกับทางวิ่ง (connecting taxiways)

ทางขับสำหรับออกจากทางวิ่ง (exit taxiways or turnoffs) สำหรับทางวิ่งด้านตะวันตกนั้นมีความสมบูรณ์แบบ สามารถที่จะรองรับการขับเคลื่อนของอากาศยานขนาด 4E ได้ตลอดทั้งระบบของทางขับ แต่ระบบของทางขับของทางวิ่งด้านตะวันออกนั้น จัดได้ว่ายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร เนื่องจากพื้นที่ที่ถูกบังคับโดยพื้นที่ของกองทัพอากาศ จึงไม่สามารถที่จะทำการพัฒนาระบบทางขับบางช่วงได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ไฟสนามบิน เครื่องหมาย และป้ายสัญญาณต่าง ๆ บนสนามบิน (airfield lighting, marking and signing) เมื่อพิจารณาถึงการปฏิบัติการบินของอากาศยานต่าง ๆ ที่จะใช้สนามบินสำหรับการวิ่งขึ้น (takeoff) การลงสนาม (landing) หรือการขับเคลื่อนบนพื้น (taxiing) ก็ตาม นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความพร้อมที่จะรองรับอากาศยานให้สามารถปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยาน ดังที่กล่าวมาแล้ว ท่าอากาศยานนั้นจะต้องจัดให้มีเครื่องหมายต่าง ๆ บนพื้นสนามบิน (airfield pavement marking) และป้ายสัญญาณต่าง ๆ (signing) หรือแม้กระทั่งระบบไฟของสนามบินให้เป็นมาตรฐานและสมบูรณ์พร้อม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและการมีประสิทธิภาพที่สุด สำหรับการรองรับการปฏิบัติการบินทั้งกฎการบินด้วยการมองเห็น (VFR) และกฎการบินด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน (IFR)

ดังนั้น จึงมีการกำหนดมาตรฐาน พร้อมกับการจัดแบ่งประเภทของทางวิ่งของสนามบินไว้ว่า ทางวิ่งที่มีลักษณะอย่างไรเป็นทางวิ่งที่ถูกจัดว่า สามารถรองรับการปฏิบัติการบินได้เพียงการปฏิบัติการบินตามกฎการบิน VFR เท่านั้น หรือทางวิ่งลักษณะอย่างไรเป็นทางวิ่งที่ถูกจัดว่าสามารถรองรับการปฏิบัติการบินได้ในสภาพอากาศที่มีทัศนวิสัยที่ไม่ดี หรือสภาพอากาศที่มี

ขีดจำกัดสำหรับการมองเห็น ซึ่งจัดแบ่งประเภทของทางวิ่งได้ดังนี้

1. Visual runway หรือ Non-instrument runway เป็นทางวิ่งที่มีลักษณะที่สามารถรองรับการปฏิบัติการบินได้เพียง การปฏิบัติการบินตามกฎการบิน VFR เท่านั้น
2. Instrument runway เป็นทางวิ่งที่มีการติดตั้งระบบเครื่องช่วยสำหรับการลงสนามบิน ซึ่งทำให้ทางวิ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับอากาศยานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้สามารถรองรับการปฏิบัติการบินได้ในสภาพอากาศที่มีทัศนวิสัยที่ไม่ดี หรือสภาพอากาศที่มีขีดจำกัดสำหรับการมองเห็น ทั้งนี้ระบบเครื่องช่วยสำหรับการลงสนามบินที่ท่าอากาศยานได้ติดตั้งไว้แล้ว จะมีความแตกต่างกันไปตามความละเอียดของข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้กับอากาศยานในขณะที่กำลังทำการลงสนามบิน จึงแบ่ง instrument runway ออกได้อีกดังนี้

2.1 Non-precision instrument runway เป็นทางวิ่งที่มีการติดตั้งระบบเครื่องช่วยสำหรับการลงสนามบินที่ให้ข้อมูลที่ไม่มีความละเอียด สามารถอำนวยความสะดวกสำหรับการร่อนเข้าสู่สนามบินได้ในสภาพอากาศที่ไม่จำกัดการมองเห็น

2.2 Precision instrument runway เป็นทางวิ่งที่มีการติดตั้งระบบเครื่องช่วยสำหรับการลงสนามบินที่ให้ข้อมูลที่มีความละเอียด และแม่นยำสูง

และการที่ท่าอากาศยานจะประกาศให้สาธารณะชนได้ทราบว่าได้กำหนดให้ทางวิ่งใดเป็นคุณสมบัติอย่างไรได้นั้น ย่อมหมายถึงว่า ท่าอากาศยานจะต้องจัดให้มีเครื่องหมายต่าง ๆ บนพื้นสนามบิน (airfield pavement marking) และป้ายสัญญาณต่าง ๆ (signing) หรือแม้กระทั่งระบบไฟของสนามบินให้เป็นมาตรฐานและสมบูรณ์ตามกฎหมายเกณฑ์ของแต่ละลักษณะของประเภทของทางวิ่ง ซึ่งจากการที่ ท่าอากาศยานกรุงเทพได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยเรื่อยมาจนในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยานกรุงเทพจึงมีความพร้อมที่จะรองรับอากาศยานมีเครื่องหมายต่าง ๆ บนพื้นสนามบิน (airfield pavement marking) และป้ายสัญญาณต่าง ๆ (signing) หรือแม้กระทั่งระบบไฟของสนามบินเป็นมาตรฐาน และสมบูรณ์ในคุณลักษณะของทางวิ่งประเภท precision instrument runway (น.ต.มณฑลนิกร รักษาม วิศวกร 6 สำนักพัฒนาท่าอากาศยาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), สัมภาษณ์)

1.2 ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ถึงความคิดเห็นจากนักบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บกท. (น.ต. สุพจน์ ต้นสกุล นักบินที่ 2 (co-pilot) ของ บกท.) เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบิน เฉพาะบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าอากาศยานกรุงเทพ แล้ว พบว่า กลุ่มนักบินให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบินค่อนข้างสูง โดยเฉพาะ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบินในเรื่องทางวิ่ง (runway) ทางขับ (taxiway)

ความเพียงพอของหลุมจอดอากาศยาน (air craft stand) อุปกรณ์และเครื่องช่วยเดินอากาศ (navigation aids) การให้บริการสะพานเทียบเครื่องบิน การให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยของเครื่องบิน และการอำนวยความสะดวกด้านพิธีการและเอกสารเกี่ยวกับการบิน พบว่า ทุกเรื่องควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะความสามารถรองรับจำนวนเที่ยวบิน ขึ้น-ลง ในชั่วโมงคับคั่ง (ซึ่งปัจจุบัน ทกท. สามารถรองรับจำนวนเที่ยวบินขึ้น-ลง ได้สูงสุด 56 เที่ยวบิน / ชั่วโมง)

1.3 แนวทางการพัฒนา ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของทวงวิ่ง ทางขับ โดยการดำเนินการออกแบบและก่อสร้างโดยกลุ่มบริษัท CKAE เป็นผู้รับจ้างและควบคุมงาน โดยวิศวกรที่ปรึกษาของกลุ่มบริษัท TRMC โดยการก่อสร้างทางขับขนานฝั่งตะวันออก และทางขับขนานสาย B ซึ่งปัจจุบันแล้วเสร็จและเปิดให้บริการแล้ว ส่งผลให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 36.5 ล้านคนต่อปี และคาดว่าจะสามารถรองรับได้จนถึงปี พ.ศ. 2548 ซึ่งสอดคล้องกับการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2548

2. ลานจอดเครื่องบิน

2.1 (สภาพปัจจุบัน) ลานจอดคือบริเวณเขตการบินของท่าอากาศยานที่มีให้บริการเครื่องบินในการขนย้ายผู้โดยสาร ไปรษณีย์ หรือสินค้า เติมน้ำมัน จุด หรือบำรุงรักษา สำหรับท่าอากาศยานกรุงเทพมีพื้นที่ของลานจอดรวม 860,000 ตารางเมตร สามารถจอดอากาศยานได้ 94 เครื่อง มีหลุมจอดทั้งสิ้น 94 หลุมจอด โดยแยกประเภทหลุมจอดออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 หลุมจอดที่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (contact gate) จำนวน 36 หลุมจอด

2.1.2 หลุมจอดที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (remote parking) จำนวน 58 หลุมจอด

รายละเอียดหลุมจอดของท่าอากาศยานกรุงเทพ

หลุมจอดอากาศยานที่		จำนวน
International (Contact Gate)	North Corridor 11, 12, 14, 15	15
	Pier 2 21, 22, 23, 24, 25, 26	6
	Pier 3 31, 32, 33, 34, 35, 36	6
	Pier 4 41, 42, 43, 44, 45, 46	6
	Pier 5 51, 52, 53, 54, 55, 56	6
Domestic (Contact Gate)	Pier 6 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68	8
Remote Parking	Pier 7 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130	10
	1, 2, 3, 4, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100A, 100B, 100C, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 113, 114, 115	48
1. International (Contact Gate) จำนวน 28 หลุมจอด 2. Domestic (Contact Gate) จำนวน 8 หลุมจอด 3. Remote Parking Bay จำนวน 58 หลุมจอด รวม 94 หลุมจอด		

2.2 ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการสัมภาษณ์ ว่าที่ ร.ต. อาวุธ ฤทธิ์อาจ ผู้จัดการฝ่ายบริการการบิน ท่าอากาศยานกรุงเทพ กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการลานจอดเครื่องบิน และเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ดังนี้

2.2.1 ความสามารถในการรองรับของพื้นผิวลานจอด Pavement Classification Number (PCN) บางส่วนของลานจอดไม่สามารถรองรับเครื่องบินขนาดใหญ่ได้ เช่น Airbus A380 เนื่องจากท่าอากาศยานกรุงเทพได้ปรับปรุงหลายครั้งแล้ว แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงในส่วนของความหนาพื้นผิวลานจอดเพื่อรองรับ

Airbus A380 ได้

2.2.2 ตามที่ ICAO ระบุหลักเกณฑ์การกำหนดความกว้างความลาดเอียง ระยะห่างระหว่างทางวิ่ง ทางขับ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในบริเวณลานจอด ทำอากาศยานได้นำมาเป็นแนวทางแก้ไขเพิ่มเติมในสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ เช่น ในกรณีความกว้างของหลุมจอด ระยะห่างที่ถือเป็นเขตปลอดภัยจากเส้นกึ่งกลาง ทางขับเครื่องบินถึง สิ่งกีดขวาง (fixed object) ดังนี้เมื่อมีเครื่องบินขนาดใหญ่ เช่น A380 เกิดขึ้น พื้นผิวบางส่วนจึงไม่สามารถรองรับให้ A380 ขับเคลื่อนผ่านและจอดได้

2.2.3 อุปกรณ์ภาคพื้นดินบางส่วนของท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีให้บริการต่อสายการบิน เช่น สะพานเทียบเครื่องบิน ระบบไฟฟ้า 400 Hz และระบบ PC AIR ซึ่งติดตั้งเพื่อให้บริการอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวนไม่เพียงพอ และติดตั้งไว้ด้วยจำนวนน้อยกว่าที่จะให้บริการเครื่องบิน A380

2.2.4 อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานกรุงเทพได้ดำเนินการปรับปรุงอาคารครั้งใหญ่ตามโครงการพัฒนาขีดความสามารถของ ทกท. มิได้มีการวางแผนเพื่อรองรับ A380 เนื่องจากไม่ได้คาดการณ์ว่า A380 จะมาลงที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเร็วก่อนที่จะย้ายไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งหากมีการวางแผนเพื่อรองรับ A380 แล้ว จะต้องขยายตัวอาคารเพื่อติดตั้ง สะพานเทียบเครื่องบินตัวที่ 3 และขยายอาคารผู้โดยสารให้กว้างขึ้น เพื่อรองรับผู้โดยสารที่จะมากับ A380 ได้จำนวน 555 คน (ประเทศที่มีโครงการจะนำ A380 มาลง คือ Qantas Airlines (QF), Air Emirates (EK) และ Singapore Airlines (SQ) โดยในการนี้บริษัทสายการบินดังกล่าวมีข้อสังเกตว่า หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แล้วเสร็จ ท่าอากาศยานกรุงเทพจะมีแผนในการรองรับ A380 หรือไม่

2.2.5 การให้บริการภาคพื้นดินในส่วนของ handling agent (ผู้แทนสายการบิน) ซึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส เซล (TAGS) เป็นผู้ดำเนินการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในภาคพื้นดิน โดยเฉพาะ บกท. ซึ่งอำนวยความสะดวกภาคพื้นดินให้แก่ลูกค้าประมาณ 60 % ไม่มีแผนที่จะซื้อ A380 เช่นเดียวกับ QF, EK และ SQ ดังนั้นจึงไม่สามารถกำหนดได้ว่า การให้บริการภาคพื้นดินในกรณี A380 มาลง จะเพียงพอรองรับผู้โดยสารในเที่ยวบินดังกล่าวได้หรือไม่

2.3 แนวทางการพัฒนา ตามโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพปีงบประมาณ 2540-2546 นั้น ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการก่อสร้างอาคารเทียบเครื่องบินหมายเลข 5 ซึ่งปัจจุบันเปิดให้บริการแล้ว ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวก

สบาย และสามารถรองรับการให้บริการเครื่องบินขนาดใหญ่ B 747-400 ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพได้ จนกระทั่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2548

3. เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (check-in counter) และระบบคัดแยกกระเป๋า

3.1 สภาพปัจจุบัน อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 และอาคาร 2 มีเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร จำนวน 232 เคาน์เตอร์ สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารและสายการบิน ซึ่งปัจจุบันท่าอากาศยานกรุงเทพใช้ระบบการเช็คอิน (check-in system) แบบ Common Use Terminal Equipment (CUTE) โดยทุกสายการบินสามารถใช้ระบบร่วมกันได้ ท่าอากาศยานกรุงเทพมีการจัดระบบ check-in โดยนำแนวคิดหลัก ได้แก่ centralized check-in concept คือการเช็คอินผู้โดยสารและสัมภาระ ณ เคาน์เตอร์เช็คอินที่ตั้งอยู่บริเวณส่วนกลาง ซึ่งการใช้งานอาจแยกตามสายการบินตามชนิดของเที่ยวบิน หรือใช้ร่วมกันได้

3.2 ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่า โดยปกติชนิดและจำนวนของเคาน์เตอร์ check-in จะกำหนดโดยผู้บริหารท่าอากาศยาน จากการปรึกษากับสายการบินหรือตัวแทนผู้รับผิดชอบ เรื่อง จำนวนพนักงาน วิธีการ มาตรฐาน และกระบวนการให้บริการแก่ผู้โดยสารและกระเป๋าสัมภาระ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ท่าอากาศยานกรุงเทพตระหนักถึงการให้บริการดังกล่าว จึงมีการพิจารณานำสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ Baggage Handling System (BHS) มาใช้ โดยเริ่มจากอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ร.อ. วิวัฒน์ สมานรักษ์ ผู้จัดการฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกลกล่าวว่า การนำระบบ BHS มาใช้ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพในขณะนี้ไม่เหมาะสม เนื่องจากอาคารท่าอากาศยานเดิมมีได้ออกแบบมาเพื่อรองรับระบบดังกล่าว กอปรกับพื้นที่คับแคบ ความแตกต่างระหว่างอุปกรณ์เก่าและใหม่ที่น่ามาติดตั้งเพิ่มเติม ทำให้การลำเลียงกระเป๋าที่มีขีดจำกัดมากขึ้น เกิดปัญหาขัดข้องในการลำเลียงกระเป๋า ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการให้บริการในช่วงผู้โดยสารคับคั่ง

3.3 แนวทางพัฒนา ท่าอากาศยานชั้นนำของโลก เช่น ท่าอากาศยาน Frankfurt ของประเทศเยอรมันนี ท่าอากาศยานอินชอน ของประเทศเกาหลีใต้ หรือท่าอากาศยานนาริตะ ของประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งท่าอากาศยานเหล่านี้ใช้ระบบ BHS ลำเลียงกระเป๋าและสัมภาระของผู้โดยสาร ดังนั้นหากท่าอากาศยานกรุงเทพนำระบบ BHS มาเริ่มใช้ จะต้องปรับปรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สมบูรณ์แบบทั้งระบบถึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนกับท่าอากาศยานชั้นนำต่าง ๆ ของโลก

4. กิจกรรมเชิงพาณิชย์

4.1 สภาพปัจจุบัน จากการศึกษาเข้าสู่เหตุการณ์และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการปฏิบัติงานบริหารพื้นที่ท่าอากาศยาน รวมทั้งผู้ใช้บริการ และผู้โดยสาร จำนวน 15 คน พบว่า พื้นที่ของท่าอากาศยานกรุงเทพ มีดังนี้

4.1.1 อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 มีพื้นที่รวม 196,700 ตรม.

4.1.2 อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 2 มีพื้นที่รวม 71,660 ตรม.

4.1.3 อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ มีพื้นที่รวม 40,367 ตรม.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตั้งแต่ละอาคารประกอบด้วยร้านค้าต่าง ๆ ดังนี้

กิจกรรมเชิงพาณิชย์ท่าอากาศยานกรุงเทพ

อาคารผู้โดยสาร	ทกท.		
	ระหว่างประเทศ		ภายในประเทศ
	อาคาร 1	อาคาร 2	
ร้านขายสินค้าปลอดภาษี	15	11	-
1. ขาเข้า	2	2	-
2. ขาออก	11	7	-
3. ผ่าน	2	2	-
ที่รับสินค้าปลอดภาษี	1	1	-
1. ขาเข้า	-	-	-
2. ขาออก	1	1	-
ร้านขายสินค้าหัตถกรรม	2	1	-
1. ขาเข้า	-	-	-
2. ขาออก	2	1	-
ร้านขายของที่ระลึก	6	5	1
1. ขาเข้า	-	-	1
2. ขาออก	4	5	-
3. ผ่าน	2	-	-
ร้านขายยา	1	2	-
1. ขาเข้า	-	-	-
2. ขาออก	1	2	-
ร้านขายดอกไม้	4	2	-
1. ขาเข้า	-	-	-
2. ขาออก	3	2	-
3. ผ่าน	1	-	-

กิจกรรมเชิงพาณิชย์ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ต่อ)

อาคารผู้โดยสาร	ทกท.		
	ระหว่างประเทศ		ภายในประเทศ
	อาคาร 1	อาคาร 2	
ภัตตาคาร	1	3	2
1. ขาเข้า	-	1	-
2. ขาออก	1	2	2
ร้านขายผลไม้	1	-	-
1. ขาเข้า	-	-	-
2. ขาออก	-	-	-
3. ผ่าน	1	-	-
ร้านขายอาหารว่าง / เครื่องดื่ม	8	5	5
1. ขาเข้า	3	2	1
2. ขาออก	5	3	4
3. ผ่าน	-	-	-
ร้านซักแห้ง	-	1	-
ร้านตัดผม / เสริมสวย	2	2	1
1. ขาเข้า	1	-	-
2. ขาออก	1	2	1

4.2 ปัญหาที่เกิดขึ้น ท่าอากาศยานกรุงเทพเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2522 โครงสร้างของอาคารมิได้มีการออกแบบเพื่อแยกสัดส่วนของร้านค้าต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเป็นระเบียบ กอปรกับท่าอากาศยานมีการขยายต่อเติมอาคารผู้โดยสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพอย่างต่อเนื่องตลอดมา ดังนั้นการจัดพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ จะสร้างความยุ่งยากให้กับพนักงานที่กำกับดูแลมาก เนื่องจากความจำกัดของ

พื้นที่ ทำให้ดูแออัดมาก และในส่วนของผู้ใช้บริการ และผู้โดยสาร โดยศึกษาจากผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ 2545 ได้กล่าวถึง การให้บริการร้านค้าในท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 2515 ราย สรุปว่า

1. ควรปรับราคาสินค้าให้ถูกลงเท่ากับภายนอก
2. เพิ่มร้านค้า หรือสินค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากมีร้านขายสินค้าประเภทเดียวกันเยอะมาก
3. ควรมีสินค้าไทย หรือสินค้าพื้นเมืองให้มีความหลากหลายมากขึ้น
4. ควรปรับปรุงการจัดระเบียบร้านค้าในท่าอากาศยานให้มากขึ้น

เนื่องจากดูแออัด

มากขึ้น

5. ร้านค้าแต่ละร้านควรจัดร้านให้ดูเด่น สะอาด ทันสมัย และสะดุดตา
6. พนักงานขายสินค้าควรเพิ่มความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และบริการด้วยความรวดเร็ว ตลอดจนสามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้
7. ร้านจำหน่ายสินค้าควรที่จะสามารถรับชำระค่าสินค้าได้ทุกสกุล

ดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้บริการต่างมีความคาดหวังให้มีการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนการจัดระเบียบร้านค้าให้ดูดี สวยงาม เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับตัวสินค้า และให้มีความแตกต่างจากสินค้าภายนอกมากขึ้น

4.3 แนวทางการพัฒนา ท่าอากาศยานกรุงเทพได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ความพึงพอใจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของร้านค้าต่าง ๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการดำเนินการดังนี้

4.3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการพักผ่อนของผู้โดยสาร เช่น ร้านค้า ร้านอาหารต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานจัดให้จะต้องไม่ทำให้เส้นทางหลักของผู้โดยสารเกิดการติดขัด และบดบังการมองเห็นของผู้โดยสารสู่บริเวณต่าง ๆ

4.3.2 ในขั้นตอนการวางแผนกำหนดพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์จะต้องพิจารณาถึงความสำคัญก่อนหลังของการกำหนดพื้นที่ และที่ตั้งของบริการต่าง ๆ เพื่อมิให้ขัดแย้งกันเนื่องจากความล่าช้าที่เกิดจากบริการหนึ่งสามารถทำให้เกิดการแออัดคับคั่งไปถึงบริการในส่วนอื่นได้

4.3.3 การจัดสรรสินค้าควรต้องมีความหลากหลายเพื่อเพิ่มโอกาสใน

การเลือก

ปัจจัยด้านมาตรการ รปภ.

1. สภาพปัจจุบัน

การรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานกรุงเทพนั้น ได้ปฏิบัติตามนโยบายของคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยการบินพาณิชย์แห่งชาติ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497, พระราชบัญญัติ ทอท. 2522 และภาคผนวกที่ 17 (Annex 17) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) โดยได้กำหนดมาตรการไว้ดังนี้

1.1 อาคารสถานที่ ได้กำหนดมาตรการดังนี้

1.1.1 มาตรการป้องกันภัยภายนอกตัวอาคารผู้โดยสาร

จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมการผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม โดยคนที่ผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม จะต้องติดบัตรรักษาความปลอดภัยบุคคลและถูกตรวจค้นร่างกาย ส่วนยานพาหนะจะต้องมีบัตรอนุญาตยานพาหนะและถูกตรวจค้นเพื่อตรวจหาอาวุธ วัตถุระเบิด หรือกลอุบายที่เป็นอันตรายอื่น ๆ ซึ่งอาจใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายไปกับอากาศยาน จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตระเวนตรวจพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน รักษาการณ์อากาศยานที่มีความเสี่ยงภัยสูง และเที่ยวบินที่พระบรมวงศานุวงศ์ หรือบุคคลระดับสูงเดินทางเมื่อได้รับการร้องขอ และจัดชุดผสมออกตรวจพื้นที่ลานจอดรถยนต์

1.1.2 มาตรการป้องกันภายในตัวอาคารผู้โดยสาร

การป้องกันภัยในตัวอาคารผู้โดยสาร ได้ควบคุมการผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม โดยผู้ที่ผ่านเข้า-ออก จะต้องติดบัตรรักษาความปลอดภัยบุคคลและถูกตรวจค้นร่างกาย จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตระเวนตรวจความเรียบร้อย ตรวจจับพฤติกรรมบุคคลต้องสงสัย โดยกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ประกาศเสียงตามสายไม่ให้ผู้โดยสารวางกระเป๋าสัมภาระทิ้งไว้ และจัดเจ้าหน้าที่ชุดผสม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของ ทอท. เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สารวัตรทหารอากาศ ออกตรวจพื้นที่ภายในตัวอาคาร

1.2 บุคคล-สัมภาระ

มาตรการตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนขึ้นอากาศยาน

ตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระก่อนขึ้นอากาศยานด้วยเครื่องตรวจจับชนิดเดินผ่าน (walk through) เครื่องตรวจจับโลหะชนิดมือถือ (hand scanner) และเครื่อง x-ray เพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายไปกับอากาศยาน

1.3 ลานจอดอากาศยาน

การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดอากาศยาน ได้มีการแบ่งแยกส่วนของ ทางวิ่ง ทางขับ และลานจอด ออกจากบริเวณสาธารณะ โดยมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในช่องทางต่าง ๆ ที่เป็นจุดผ่านเข้าถึง ทางวิ่ง ทางขับ จากถนนสาธารณะ รวมไปถึงมาตรการป้องกันวินาศกรรมอากาศยานด้วย โดยเฉพาะหลังจากเหตุการณ์โจมตีสถานที่สำคัญของสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 ก.ย. 44 ท่าอากาศยานกรุงเทพได้เพิ่มมาตรการป้องกันภัยจากการก่อการร้าย ดังนี้

1.3.1 จัดกำลังพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลความปลอดภัยสำนักงาน และอากาศยานของสายการบินเป้าหมาย

1.3.2 เพิ่มความถี่ในการตระเวนตรวจพื้นที่โดยรอบ เพื่อการรักษาความปลอดภัย

1.3.3 เข้มงวดการผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม โดยงดออกบัตรรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลชนิดชั่วคราว ในภารกิจอำนวยความสะดวก ยกเว้นส่วนราชการ และองค์กระหวางประเทศที่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร

1.3.4 เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจค้นผู้โดยสาร สัมภาระบรรทุก และติดตัว รวมทั้งไม่อนุญาตให้นำวัตถุมีคมแหลมคมทุกชนิด ติดตัวขึ้นอากาศยาน

ดังกล่าวข้างต้น ท่าอากาศยานกรุงเทพตระหนักถึงความสำคัญของมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่สายการบินและท่าอากาศยานอย่างมาก เพราะมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศ การรักษาความปลอดภัยจะต้องไม่กระทบต่อการอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้า-ออกของผู้โดยสาร สิ่งที่ทำอากาศยานปฏิบัติอยู่ ถือได้ว่าอยู่ในขั้นมาตรฐานของ ICAO นอกจากนั้น การรักษาความปลอดภัยบริเวณลานจอดอากาศยาน (apron safety) ท่าอากาศยานกรุงเทพได้จัดให้มีการคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ สายการบินและพนักงาน โดยการบริหารจัดการเพื่อป้องกันการชนกันระหว่างอากาศยานด้วยกัน หรือระหว่างอากาศยานเข้า-ออกลานจอด หรือในการขับเคลื่อนยานพาหนะในเขตลานจอด รวมทั้งการแจ้งเตือน

ผู้ประกอบการในเขตลานจอดอากาศยาน ให้ระมัดระวังการให้บริการ อย่าให้เกิดความสกปรกในเขตพื้นที่ลานจอด และเมื่อพบว่า ลานจอดอากาศยานสกปรก เช่น เกิดคราบน้ำมัน, สิ่งปฏิกูล หรือ เศษวัสดุ อีฐู หินต่างๆ (Foreign Object Damage : FOD) ฝ่ายสนามบินและอาคาร จะจัดเจ้าหน้าที่คอยเก็บกวาด FOD บริเวณโดยรอบอาคารเทียบเครื่องบิน และตามหลุมจอดต่าง ๆ ให้สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา

จึงเห็นได้ว่ามาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นมาตรการป้องกัน (preventive security measures) ตามมาตรฐานระหว่างประเทศ และวิธีปฏิบัติที่แนะนำขององค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO)

2. ปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัจจุบันการเติบโตของธุรกิจการบินมีแนวโน้มเติบโตอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีของอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยมีวิวัฒนาการก้าวหน้าตลอดเวลา และขณะเดียวกันภัยจากการคุกคามของกลุ่มก่อการร้ายปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงและก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของ ทกท. อาจมีขีดความสามารถและประสิทธิภาพไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในเรื่องอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่รุนแรงขึ้น ทำให้ ทกท. มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเป้าหมายของการก่อการร้ายได้

3. แนวทางการพัฒนา

3.1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้สามารถป้องกันภัยจากการก่อการร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำระดับเทคโนโลยีเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดแบบ auto mated x-ray system (Advanced Technology : AT) ซึ่งเป็นระบบที่มีการพัฒนาขึ้นภายหลังเหตุการณ์ก่อการร้ายในอเมริกา โดยพัฒนาให้เครื่อง x-ray สามารถตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดได้อย่างละเอียดมาก พร้อมบอกให้ได้ว่าวัตถุที่พบนั้นเป็นวัตถุระเบิดชนิดใด โดยบอกถึงสารวัตถุระเบิดได้ 5 class จากที่มีทั้งหมด 6 class ซึ่งผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องใช้ความชำนาญในการวิเคราะห์ เป็นการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและทำให้การตรวจค้นทำได้รวดเร็วขึ้น ในขณะที่เดียวกันเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดเครื่องเดิมซึ่งเป็นระบบ conventional x-ray system ซึ่งเป็นเครื่อง x-ray ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ควรใช้งานควบคู่เครื่องตรวจอาวุธแบบ AT ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ ทกท. มีเครื่อง x-ray ที่มีสภาพการใช้งานสมบูรณ์ทดแทนเครื่องที่ใกล้หมดอายุการใช้งานส่วนหนึ่ง และมีเทคโนโลยีการตรวจสอบอาวุธและวัตถุระเบิดได้ถึง 5 class ใช้คู่กัน ทำให้กระบวนการตรวจค้นทำได้แม่นยำและรวดเร็วอีกระดับหนึ่ง

การดับเพลิงและกู้ภัย

1. สภาพปัจจุบัน

นายอุดมฤทธิ์ ทองนิล นักบริหารท่าอากาศยาน 6 งานดับเพลิงอาคาร ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย ท่าอากาศยานกรุงเทพ กล่าวเกี่ยวกับการให้บริการดับเพลิงและกู้ภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพว่า การให้บริการดับเพลิงและกู้ภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพ มีมาตรฐานจัดอยู่ในระดับชั้น 9 (Airport Category 9) ของมาตรฐานองค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งกำหนดให้มีรถดับเพลิงอากาศยานไม่น้อยกว่า 3 คัน ต้องมีปริมาณน้ำบรรทุกในรถดับเพลิงอากาศยานไม่น้อยกว่า 24,300 ลิตร และมีอัตราฉีดของหัวฉีดน้ำไม่น้อยกว่า 9,000 ลิตรต่อนาที โดยในปัจจุบันท่าอากาศยานกรุงเทพ จัดให้มีรถดับเพลิงอากาศยานทั้งสิ้น 4 คัน มีปริมาณน้ำบรรทุกรวมกันทั้งสิ้น 34,819 ลิตร และมีอัตราฉีดของหัวฉีดน้ำรถทุกคันรวมกันเท่ากับ 15,364 ลิตรต่อนาที รวมทั้งปริมาณน้ำยาดับเพลิงขั้นต้น 850 กิโลกรัม ซึ่งสูงกว่ามาตรฐานที่ ICAO กำหนดไว้ นอกจากนี้ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการฝึกซ้อมและฝึกอบรมด้านการดับเพลิงและกู้ภัยที่สำคัญ ดังนี้

ทำการฝึกซ้อมการเข้าถึงเขตเพลิงไหม้ และพื้นที่ปฏิบัติการดับเพลิง (responsive time) เป็นประจำทุกปี ๆ ละประมาณ 36 ครั้ง ตามข้อตกลง ประเมินผลการดำเนินงานระหว่างรัฐบาลไทย กับ ทอท. โดยผลการฝึกซ้อมที่ผ่านมาทุกปี ซึ่งได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ "ดีขึ้นไปมาก" มาโดยตลอด

2. ปัญหาที่เกิดขึ้น

การดับเพลิงและกู้ภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการเตรียมอุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO และคู่มือในการบริการว่าด้วยการดับเพลิงอากาศยานบริเวณลานจอดแล้ว การบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อม ควรจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติในการจัดการกับไฟไหม้ในองค์ประกอบต่าง ๆ และหน้าที่อื่น ๆ ที่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยจะต้องประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานข้างเคียง

3. แนวทางการพัฒนา

ผู้ปฏิบัติงานควรต้องได้รับการฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติให้ถูกต้องและรวดเร็วอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งต้องบำรุงรักษาร่างกายให้แข็งแรงพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว นอกจากนั้นการเรียนรู้อีก จะเทียบตามมาตรฐานของ ICAO มีความจำเป็นจะต้องทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วนำมาบูรณาการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความเห็นโดยสรุปว่า การขนส่งทางอากาศ และการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ท่าอากาศยานจึงมีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ในฐานะเป็นเสมือนประตูสู่ประเทศไทย ที่เปิดต้อนรับผู้เดินทางหรือผู้โดยสารจากทั่วโลก ดังนั้นท่าอากาศยาน จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้รับความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอย่าง ต่อเนื่องตลอดมา ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากการที่ ทอท. ได้จัดเตรียมโครงสร้างทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยไว้ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารอย่างพอเพียง และได้มาตรฐานสากล เช่น โครงการพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร และเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับท่าอากาศยานรวมทั้งเพื่อให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสาร และปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเปิดให้บริการในวันที่ 29 กันยายน 2548 โครงการพัฒนาขีดความสามารถ ทอท. ประกอบด้วยการ ก่อสร้าง ปรับปรุงงานจำนวน 14 งาน อาทิเช่น ถนน ลานจอดรถ อาคารผู้โดยสาร ติดตั้งอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นอกจากนั้น ทอท. ยังได้มีการปรับปรุงอาคารเทียบเครื่องบินที่มีอยู่เดิม คือ อาคารเทียบเครื่องบินหมายเลข 2,3 และ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถรองรับ และให้บริการอากาศยานขนาดใหญ่ที่มีลำตัวยาวและปีกกว้าง เช่น BOEING 747-400, AIRBUS 340-600 และ BOEING 777-300 เป็นต้น โดยมีการขยายทางขับ (taxiway) ทำให้เครื่องบินสามารถ taxi สวนทางกันได้โดยไม่ต้องจอดรอให้ลำใดลำหนึ่ง taxi ผ่านไปก่อน และเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ทอท. จึงได้ติดตั้งสะพานเทียบเครื่องบิน เพื่อให้บริการผู้โดยสารในการเข้า-ออกระหว่างเครื่องบินกับอาคารผู้โดยสาร ซึ่งช่วยลดความคับคั่งของการจราจรในลานจอดอากาศยาน เนื่องจากไม่ต้องใช้รถรับ-ส่งผู้โดยสาร นอกจากนั้นยังได้ปรับพื้นที่ห้องพักผู้โดยสารจากแบบเดิมเป็นแบบ common use lounge ทำให้ใช้พื้นที่ได้เต็มความสามารถ และ ทอท. ยัง ติดตั้งระบบ PC AIR, ระบบไฟฟ้า 400 Hz และระบบเติมเชื้อเพลิงทางท่อ รวมทั้งมีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานด้วย ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้ ปัจจุบันได้แล้วเสร็จ เมื่อ มีนาคม 2546 ทอท. จึงมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้เพิ่มขึ้นจาก จำนวน 33 ล้านคนต่อปี เป็นจำนวน 36.5 ล้านคนต่อปี

นอกจากนั้นสิ่งหนึ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์ ร.อ.ม.ล. ย่อม งามนรุต ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ และ ร.ต. อาวุธ ฤทธิ์อาจ ผู้จัดการฝ่ายบริการการบิน ซึ่งเข้าร่วมประชุม

ผู้บริหารระดับสูงของท่าอากาศยานชั้นนำทั่วโลก ณ เมืองตุลุต สาธารณรัฐฝรั่งเศส ทราบว่า ตั้งแต่ในปี พ.ศ. 2513 ที่มีการนำอากาศยานแบบ BOEING B747 เข้ามาให้บริการในกิจการขนส่งทางอากาศ นับแต่นั้นมาจนถึงปัจจุบัน เป็นเวลามากกว่า 30 ปีแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นกับหลาย ๆ สิ่ง ไม่ว่าจะเป็นวัสดุ เทคโนโลยี และการออกแบบ รวมทั้งเทคนิคการผลิต ซึ่งต่างก็มีความเจริญก้าวหน้าขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งกว่า ก็คือ ลำดับความเร่งด่วนได้เปลี่ยนไปด้วยอากาศยานรุ่นใหม่ ๆ ในปัจจุบันต้องสนับสนุนต่อการขนส่งโดยรวม โดยไม่ต้องมีการเปลี่ยนในตัวของมันเอง ปัจจุบันนี้ อากาศยานขนาดใหญ่รุ่นใหม่นี้ ช่วยให้ระบบการขนส่งทางอากาศทั้งหมดมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัท AIRBUS INDUSTRIES นำมาศึกษาค้นคว้า เกิดเป็นโครงการ ก่อสร้างอากาศยานขนาดใหญ่รุ่นใหม่ AIRBUS A380 ขึ้น เป็นอากาศยานที่มีมาตรฐานแบบใหม่ ซึ่งให้ความสะดวกสบาย และความประหยัดมากขึ้น รวมทั้งคำนึงถึงสภาพแวดล้อมโดยรวม อากาศยานรุ่นนี้จะช่วยเพิ่มการเติบโต และลดความคับคั่งของอากาศยานในปัจจุบันได้โดยมีการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด สำคัญที่สุดก็คือ ก่อให้เกิดการแข่งขันในส่วนของ อากาศยานขนาดใหญ่ ซึ่งบริษัท AIRBUS INDUSTRIES ถือว่า AIRBUS A380 จะเป็นนวัตกรรมเยี่ยมยอดแห่งศตวรรษที่ 21

ซึ่งในอนาคตอันใกล้นี้ บริษัท AIRBUS INDUSTRIES คาดการณ์ว่าในการนำอากาศยานแบบ A380 ออกให้บริการในปี 2549 และส่งผลกระทบต่อท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเตรียมการรองรับอากาศยานแบบดังกล่าวในระยะที่ 2 คือ ช่วงระหว่างปี 2550-2551 เป็นต้นไป

ปัญหาที่นำกังวล คือ หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แล้วเสร็จตามกำหนดในปี 2548 หรือเกิดเหตุขัดข้องในการรองรับ A380 แล้ว ท่าอากาศยานกรุงเทพจะมีการเตรียมการรองรับ A380 อย่างไร

หากพิจารณาในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ ปัจจุบัน จะมีเพียงทางวิ่ง (runway) และทางขับ (taxiway) เท่านั้นที่สามารถรองรับ A380 ได้ แต่จะเป็นปัญหาสำคัญ คือ พื้นที่หลุมจอดสำหรับรับ-ส่งผู้โดยสาร หรือทำการขนถ่ายสินค้าที่ไม่สามารถทำการขยายต่อเติมได้อีก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สะพานเทียบเครื่องบิน, ระบบไฟฟ้า 400 Hz, ความยาวของสายพานลำเลียงกระเป๋า, จำนวนเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และพื้นที่พักรอขึ้นเครื่องผู้โดยสาร ซึ่งจะต้องทำการปรับปรุง และเพิ่มเติมเพื่อให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น

ในกรณีเดียวกัน หากมีการเปิดใช้งานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ตามนโยบายรัฐบาล คือในปี 2548 และ ทอท. สามารถขยายปริมาณการจราจรทางอากาศระหว่างท่าอากาศยาน กรุงเทพฯกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ผลกระทบจะไม่เกิดกับท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ และไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับอากาศยานแบบ A380 ต่อไป

การเจริญเติบโตของการขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นจะเป็นอากาศยาน ผู้โดยสาร และสินค้าพัสดุภัณฑ์ที่มีอัตราสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเวลา 30 ปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองของความต้องการในด้านการขนส่งทางอากาศ เพื่อรองรับผู้โดยสาร และอากาศยานให้เป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว

ท่าอากาศยานกรุงเทพฯจึงอยู่ในระหว่างเร่งศึกษา เพื่อรองรับเทคโนโลยีของการขนส่งทางอากาศให้เป็นไปอย่างมาตรฐาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะส่งผลสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความปลอดภัยของ ทอท.ว่ามีส่วนส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามเป้าหมายของ รัฐบาลได้อย่างไรนั้น จากการศึกษาผู้ศึกษามีความเห็นว่ ทอท. ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้ บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างพอเพียง และ ได้มาตรฐานสากล โดยในส่วนของโครงสร้างทางกายภาพได้ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งสิ้น 14 งาน ซึ่งปัจจุบันได้เปิดใช้แล้ว ทำให้ ท่าอากาศยานกรุงเทพสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 36.5 ล้านคน เพียงพอ ปี พ.ศ. 2548 สำหรับ ความปลอดภัยนั้น ทอท. ได้เพิ่ม มาตรการรักษาความปลอดภัยนอกเหนือไปจากที่องค์การการบิน พลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนดหลังจากเกิดเหตุการณ์ก่อวินาศกรรม ณ ประเทศ สหรัฐอเมริกา โดย ทอท.ได้เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจค้นและเพิ่มจำนวนกล้องโทรทัศน์วงจร ปิดในบริเวณพื้นที่สำคัญ

นอกจากนั้นยังได้ติดตั้งเครื่องตรวจโลหะชนิดเดินผ่านประจำช่องทางผ่านเข้า-ออกพื้นที่ หวงห้าม ซึ่งมาตรการที่เข้มงวดเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารบ้าง แต่ อย่างไรก็ตามจากการสำรวจความพอใจของผู้ให้บริการประจำปีงบประมาณ 2545 ปรากฏว่าระดับ ความพึงพอใจก็ไม่ได้ลดลง โดยอยู่ในระดับปกติถึงดีขึ้นเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้ในส่วนของ การให้บริการแล้วในปีงบประมาณ 2545 ทอท. ยังให้ความสำคัญและเร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐทั้งในด้านมาตรการการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ การนำระบบการบริหารจัดการที่ดีมาใช้อย่างทั่วถึง ทั้งบริษัท ย่อมเป็นหลักประกันได้ว่า ทอท. ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความปลอดภัยของ ทอท. โดยยึดการบริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนิน ธุรกิจท่าอากาศยาน

การศึกษาเรื่อง “ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว ” ครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงเดือน เมษายน 2546 - พฤศจิกายน 2546 หลังจากการแปลงสภาพการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน) (บมจ.ทอท.) และท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นหน่วยธุรกิจ (business unit) ใน บมจ. ทอท. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้การบริหารจัดการท่าอากาศยานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

ท่าอากาศยานกรุงเทพจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจใหม่ และในปัจจุบันท่าอากาศยานนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของประเทศที่สำคัญ และมีบทบาทในการส่งเสริมการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กอปรกับรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายหลักของประเทศในเรื่องความพยายามที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียในปี 2549 จึงส่งผลให้ท่าอากาศยานกรุงเทพจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านกายภาพและการบริการให้สนองตอบตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเช่นกัน

สรุป

ผู้ศึกษาได้สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพที่มีส่วนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างไรนั้น พบว่า

1.1 ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการปรับปรุงพัฒนา โครงสร้างทางกายภาพ โดยได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของทางขับ และลานจอดอากาศยาน ปรับปรุงระบบถนน และระบบขนส่ง ปรับปรุงอาคาร ปรับปรุงอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมจำนวน 14 งาน โดยว่าจ้างกลุ่มบริษัท CKAE เป็นผู้รับจ้างและควบคุมงาน และกลุ่มบริษัท TRMC เป็นวิศวกรที่ปรึกษา ซึ่งการดำเนินการได้แล้วเสร็จเมื่อ เดือนมีนาคม 2546 ทำให้ท่าอากาศยานกรุงเทพสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 36.5 ล้านคน เพียงพอจนถึง ปี พ.ศ. 2548 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สอดคล้องกับเป้าหมายของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ให้ท่าอากาศยานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อดำรงความเป็นศูนย์กลางทางการบิน (hub) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งสอดคล้องกับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่กำหนดในภาคผนวกที่ 9 ว่าด้วยการอำนวยความสะดวก (Annex 9-Facilitation-FAL) ซึ่งภาคผนวกนี้ กำหนดหลักการ มาตรฐาน ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติ แบบฟอร์มเกี่ยวกับพิธีการเข้า-ออก ประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน ผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ของเที่ยวบินระหว่างประเทศมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สิ่งอำนวยความสะดวก

เหล่านี้ ได้แก่ การจัดการอาคารท่าอากาศยานให้เหมาะสมกับการขนถ่ายคนโดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ ตลอดจนการจัดการบินของพิธีการต่าง ๆ ด้านตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากรให้เหมาะสม

1.2 ด้านความปลอดภัย ทกท.ได้เพิ่มความสามารถในการตรวจค้น และเพิ่มจำนวนกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในบริเวณพื้นที่สำคัญ นอกจากนั้นยังได้เพิ่มเครื่องตรวจโลหะชนิดเดินผ่านประจำช่องทางผ่าน เข้า-ออก พื้นที่หวงห้าม และหลังจากเหตุการณ์ที่สหรัฐอเมริกา เมื่อ 11 กันยายน 2544 ส่งผลให้ท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลกตื่นตัวเรื่องการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น ทกท. ได้เตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มุ่งเน้นการเตรียมการรองรับภัยจากการก่อการร้ายสากลมากขึ้น ด้านรักษาความปลอดภัยได้กำหนดมาตรการในการกั้นกรงบุคคลเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม จุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนขึ้นเครื่องบิน ได้เพิ่มความเข้มงวดในการสุ่มตรวจ และการออกบัตรรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

นอกจากนี้ ทกท. ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยด้านการบิน โดยอยู่ในระหว่างการจัดทำคู่มือสนามบิน (aerodrome manual) ของอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงให้เห็นว่าสนามบินท่าอากาศยานกรุงเทพ ไม่มีข้อบกพร่องที่เด่นชัด ซึ่งอาจจะมีผลกระทบในทางเสียหายต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติการอากาศยาน รวมทั้งจะเป็นเอกสารอ้างอิงที่ยอมรับระหว่างผู้ดำเนินงานสนามบิน และกรมการขนส่งทางอากาศ ในเรื่องของมาตรฐาน เงื่อนไข และระดับการให้บริการ ซึ่งต้องคงไว้ที่สนามบิน

สำหรับกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทกท. ได้จัดทำแผนฉุกเฉินไว้เป็นลายลักษณ์อักษรตามที่ ICAO แนะนำ ในคู่มือด้านการบริการท่าอากาศยาน ภาคที่ 7 ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินของสนามบิน (DOC.9137AN/898 PART 7) เพื่อแจกจ่ายให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทผู้ประกอบการท่าอากาศยานกรุงเทพ ให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นที่ท่าอากาศยาน และพื้นที่โดยรอบ ๆ สนามบินอีกด้วย

การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับ (Annex 17–Security Safeguarding International Civil Aviation against Aeto of Unlawful Interference – SEC) ซึ่งภาคผนวกนี้กล่าวถึงมาตรฐาน มาตรการ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำการแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมายต่อการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

1.3 กิจกรรมเชิงพาณิชย์ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมเชิงพาณิชย์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

มากที่สุด และทันสมัย โดยได้คำนึงถึงพฤติกรรมของผู้โดยสาร และผู้ให้บริการเป็นสำคัญ โดยในปัจจุบันมีการจัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสมให้กับผู้เช่า และมีการกำกับดูแลผู้เช่าให้ได้รับความสะดวกในการประกอบกิจการมากที่สุด โดยให้สามารถตั้งจุดลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าในระหว่างพักรอการเดินทาง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

นอกจากการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ทกท. ยังให้สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่อสายการบินต่าง ๆ ซึ่งถือว่าสายการบินเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศให้เข้มแข็งและก้าวหน้าอีกด้วย โดย บมจ.ทอท. มีการกำหนดกลยุทธ์หลายประการ เพื่อดึงดูดและจูงใจสายการบินให้มาใช้บริการ รวมถึงมีความพยายามให้สายการบินสำคัญ ๆ ย้ายฐานการบิน (airline hub) มาอยู่ที่ประเทศตน การยกเว้นค่าธรรมเนียม landing / parking ให้แก่สายการบินใหม่หรือเที่ยวบินใหม่เป็นเวลา 5 ปี หาพันธมิตรทางธุรกิจกลุ่มใหม่ หรือการให้ความสำคัญกับกลุ่มพันธมิตรการบิน (airline alliance) โดยการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับกลุ่มพันธมิตรให้ใช้พื้นที่ร่วมกันหรือใกล้เคียงกัน (co-location) เพื่อความสะดวกของสายการบินในกลุ่ม และผู้โดยสาร รวมทั้งการผ่อนคลยสิทธิการบินให้แก่สายการบินต่างชาติ

2. ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของท่าอากาศยานกรุงเทพที่ส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ท่าอากาศยานกรุงเทพจะมีการดำเนินงานปรับปรุงพัฒนาท่าอากาศยานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจในฐานะเป็นห้องรับแขกชาติตลอดมาก็ตาม แต่การดำเนินงานในองค์กรที่ต้องมีการประสานการปฏิบัติร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ หน่วยงานราชการ และสายการบิน ย่อมต้องพบอุปสรรคในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ อาทิเช่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางกายภาพ เทคนิค วิธีการบริหารจัดการ ตลอดจนการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การสนับสนุนการท่องเที่ยวได้

อภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยแยกออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ประเด็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ สายการบิน ผู้โดยสาร และการขนส่งทางอากาศยาน โดยสายการบินนั้น ทกท. ได้จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านทางวิ่งทางขับ ลานจอดอากาศยาน อาคารเทียบเครื่องบิน ระบบสายพานลำเลียงกระเป๋า รวมทั้งปรับปรุงเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารให้ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการให้บริการเป็นสำคัญ

และนอกจากนั้น ท่าอากาศยานกรุงเทพยังให้ความสำคัญกับการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ เช่น การค้าปลีก การบริการด้านอาหาร และอื่น ๆ ซึ่งนับวันจะทวีความสำคัญเพิ่มขึ้น ซึ่งความหลากหลายดังกล่าว มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเช่นกัน

2. ประเด็นความปลอดภัย และมาตรการรักษาความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัยอาคารสถานที่ ท่าอากาศยานกรุงเทพให้ความสำคัญกับการสร้างความปลอดภัยในเขตพื้นที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ท่าอากาศยานโดยรวม ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจาก ทอท. ส่วนราชการ และผู้ประกอบการที่ท่าอากาศยาน เพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐาน มาตรการ กฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ และการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกัน นอกจากนี้ ความปลอดภัยทางด้านการบิน ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการดำเนินการจัดทำคู่มือท่าอากาศยาน (aerodrome manual) ของท่าอากาศยาน ในความรับผิดชอบของบริษัท ฯ เพื่อเป็นเอกสารข้อมูลประกอบการนำเสนอหน่วยงานของรัฐพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อขอใบรับรองการดำเนินงานท่าอากาศยานในเรื่องของความปลอดภัยด้านการบิน (aerodrome certification in aviation safety) ตามที่ ICAO กำหนด

สำหรับการดำเนินการในด้านรักษาความปลอดภัยการบินพาณิชย์นั้น ทอท. ได้ดำเนินการตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะของ ICAO ทุกประการ โดยได้กำหนดมาตรการการรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เช่น มาตรการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระผู้โดยสาร มาตรการเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม การจัดทำแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยานกรุงเทพ และการ จัดตั้งคณะกรรมการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ของ ICAO ประสานกับผู้บริหารระดับสูงของท่าอากาศยานกรุงเทพอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะในด้านการบริหารการรักษาความปลอดภัย จะประกอบด้วยผู้แทน ทอท. สายการบิน ส่วนราชการ ผู้ประกอบการต่าง ๆ ได้มีการประชุมเพื่อเสนอแนะแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวได้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี จะเห็นได้จากการที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม APEC 2003 เมื่อกลางเดือน ตุลาคม 2546 ที่ผ่าน ซึ่งเป็นการประชุมเกี่ยวกับความร่วมมือทางเศรษฐกิจแห่งเอเชียแปซิฟิก ปี ค.ศ.2003 มีสมาชิก 21 เขตเศรษฐกิจเข้าประชุม การเดินทางเข้าร่วมประชุมผู้นำเขตเศรษฐกิจผ่านไปได้ด้วยความเรียบร้อย จึงเป็นหลักประกันได้ว่าการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพมีประสิทธิภาพ ไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ ต่อการเดินทางเข้า-ออก ของผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเข้าเพื่อประกอบธุรกิจ หรือเพื่อการท่องเที่ยว

3. ประเด็นการดับเพลิงและกู้ภัย

บริการดับเพลิงและกู้ภัยของท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่อรับสถานการณ์ฉุกเฉินในแต่ละกรณีตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้แบ่งสถานีดับเพลิงออกเป็น 2 สถานี คือ

3.1 สถานีดับเพลิงท่าอากาศยานกรุงเทพ 1 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางระหว่างทางวิ่ง 21 R และ 21 L มีหน้าที่รับผิดชอบการดับเพลิงอากาศยานและการให้บริการต่าง ๆ

3.2 สถานีดับเพลิงท่าอากาศยานกรุงเทพ 2 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณทางวิ่ง 03 L ด้านทิศใต้ของท่าอากาศยานกรุงเทพ มีหน้าที่รับผิดชอบการดับเพลิงอากาศยาน การดับเพลิงอาคาร และการให้บริการต่าง ๆ

สำหรับการเตรียมอุปกรณ์ในการดับเพลิงและกู้ภัยอากาศยาน นั้น ท่าอากาศยานกรุงเทพได้จัดเตรียมอุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ICAO ในระดับสูง รวมทั้งได้มีการสำรองน้ำยาดับเพลิงโฟมเพื่อใช้เติมรถดับเพลิงอากาศยานเป็นจำนวน 200 % ของจำนวนน้ำยาดับเพลิงที่บรรจุในรถดับเพลิงอากาศยานรวมกันทุกคัน

โดยสรุปทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ประเด็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1 ปัญหาเกี่ยวกับทางวิ่ง ทางขับ

เครื่องหมายต่าง ๆ บนทางวิ่ง ทางขับ (runway and taxiway marking) และป้ายสัญญาณต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ข้อวิเคราะห้ จุดประสงค์ของเครื่องหมายต่าง ๆ ของทางวิ่ง ทางขับของสนามบิน นั้น มีไว้เพื่อเป็นเครื่องช่วยสำหรับการมองเห็นด้วยสายตาสำหรับนักบิน เพื่อนำทางให้นักบินทำการควบคุมอากาศยานให้เคลื่อนผ่านไปบนพื้นผิวของทางวิ่งและทางขับได้อย่างปลอดภัย ดังนั้น การที่สนามบินมีเครื่องหมายบนทางวิ่งไม่ตรงประเภทของทางวิ่ง อาจทำให้เกิดการสับสนสำหรับการปฏิบัติการบิน

ข้อเสนอแนะ ท่าอากาศยานกรุงเทพควรมีการพัฒนาปรับปรุงป้ายสัญญาณต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานสากล โดยนำระบบ ISO 9001 – 2000 หัวข้อการจัดการกับสิ่งบกพร่องมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO

1.2 ปัญหาเกี่ยวกับลานจอดเครื่องบิน

ข้อจำกัดด้านพื้นที่ลานจอดเครื่องบินและความสามารถในการรองรับเครื่องบินขนาดใหญ่

ข้อวิเคราะห์ ความสามารถในการรองรับเครื่องบิน จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ เช่น จะต้องมีการกำหนดจำนวนสูงสุดของเครื่องบินต่อหลุมจอดในช่วงเวลาที่กำหนด (apron-gate capacity) เช่น จำนวนเท่าใดต่อชั่วโมง กอปรกับลานจอดที่สามารถรองรับการปฏิบัติการปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของเครื่องบินที่อยู่ในลานจอด ดังจะเห็นได้ว่าไม่มีพื้นที่จอดรอ (holding aprons) ซึ่งกำหนดประเภทและจำนวนของเครื่องบิน, พื้นที่สำหรับปรับอุปกรณ์เสริมทิส, พื้นที่ทดลองเครื่องยนต์อื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้ความสามารถในการรองรับลานจอด (apron-gate capacity) มีความสมบูรณ์ตาม ultimate และ practical capacity ที่สนามบินนั้น ๆ ได้ถูกออกแบบและกำหนดไว้ (ข้อมูลจาก ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ แนวทางการวางแผนระบบสนามบินของประเทศ, สถาบันการบินพลเรือน, 2546)

ข้อเสนอแนะ

1. พื้นที่ลานจอดอากาศยานมีจำกัด ควรมีการปรับปรุงพัฒนา และใช้ให้เต็มศักยภาพในการรองรับเครื่องบินขนาดใหญ่
2. ควรแจ้งความชัดเจนในศักยภาพของพื้นที่ลานจอดแก่ผู้ประกอบการและสายการบิน ว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพมีพื้นที่จำกัด ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความคุ้มค่าในการลงทุน

1.3 ปัญหาเกี่ยวกับเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (check-in counter) และระบบคัดแยกกระเป๋า

เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบ Baggage Handling System (BHS) ส่งผลกระทบต่อการลำเลียงกระเป๋าสัมภาระในช่วงผู้โดยสารคับคั่ง

ข้อวิเคราะห์ การออกแบบอาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบ Baggage Handling System (BHS) จะต้องมีการควบคุมการเข้า-ออกจาก land side สู่อากาศ โดยผ่านทางระบบ baggage conveyor การนำอุปกรณ์ BHS มาติดตั้งในอาคารเดิมไม่เหมาะสมเนื่องจากความแตกต่างระหว่างอุปกรณ์เก่ากับอุปกรณ์ใหม่ และความเหมาะสมของอาคาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการอบรมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติ รวมทั้งให้ผู้ปฏิบัติมีความสามารถแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในเบื้องต้นได้ และหากมีปัญหาก่อเกิดขึ้น ให้รวบรวมข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบทราบ

2. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาติดตั้งและใช้งานที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ นั้น บางอย่างไม่เหมาะสมกับพื้นที่ เช่น การนำระบบ Baggage Handling System (BHS) มาใช้ที่ ททท. ไม่เหมาะสม เนื่องจากอาคารท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นอาคารเก่า ระบบที่ติดตั้งมีอยู่หลาย ระบบ การทำงานจึงไม่ประสานกัน ถึงแม้ว่า ททท. จะมีการพัฒนาปรับปรุงอาคารต่าง ๆ มาโดยตลอด การบูรณาการระบบต่าง ๆ ให้สามารถทำงานอย่างสอดคล้องกัน จึงเป็นไปได้ยาก และมัก จะพบปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานโดยตลอด จึงต้องใช้เจ้าหน้าที่กำกับดูแล และเงินลงทุน ปรับปรุงระบบจำนวนมาก เพื่อให้สามารถเปิดบริการได้ ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองไม่คุ้มค่า ต่อการลงทุน

บำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิม และที่ติดตั้งใหม่ให้มี ประสิทธิภาพในการให้บริการสำหรับผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่วนราชการ และผู้ประกอบการ ต่าง ๆ โดยให้จัดบริการในรูปแบบ one stop service กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบสูงสุด มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและรวดเร็ว และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

1.4 ปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมเชิงพาณิชย์

เนื่องจากโครงสร้างของอาคารมิได้มีการออกแบบเพื่อแยกสัดส่วนของ ร้านค้าต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเป็นระเบียบ กอปรกับท่าอากาศยานมีการขยายต่อเติมอาคาร ผู้โดยสารตลอดมา ทำให้ยุ่งยากในการควบคุมด้านสถาปัตยกรรมของพื้นที่ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างการออกแบบสถาปัตยกรรมอาคารกับความสำเร็จทางการค้า

ข้อวิเคราะห์ โอกาสทางการค้าของท่าอากาศยานทุกวันนี้เป็นการรวมสิ่ง อำนาจความสะดวกด้านการค้าเข้าไว้ในกระบวนการบริการผู้โดยสารทั้งหมด โดยทำการวางแผน จัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานให้เหมาะสมและให้ลงตัวกับกระบวนการที่ถูกต้องด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดทำแผนแม่บทการค้าปลีกสำหรับอาคารผู้โดยสาร รวมทั้ง ผู้บริหารและที่ปรึกษาของท่าอากาศยานต้องกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นและดูแลผู้ค้าปลีก จึงจะประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการให้มืออาชีพเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ ประสบผลสำเร็จในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาจับจ่าย และส่งผลตอบแทนต่อท่าอากาศยานด้วย

2. ในการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ นอกจากมุ่งเน้นการตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานที่สำคัญของผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ทำอากาศยานโดยตรงอื่น ๆ แล้ว ควรมุ่งเน้นรวมถึงบรรดาผู้มาส่งผู้โดยสาร นักธุรกิจ บรรดาลูกเรือ และผู้อยู่อาศัยในบริเวณโดยรอบ ท่าอากาศยานด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างรายได้จากกิจกรรมที่เหมาะสมในบริเวณท่าอากาศยาน

3. ควรมีการปรับปรุงหน่วยงานที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า โดยต้องมีความเป็นอิสระในการทำงาน และผู้บริหารหน่วยงานควรกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานสนองตอบลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2. ประเด็นความปลอดภัย และมาตรการรักษาความปลอดภัย

ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย

อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยมีขีดจำกัดต่อการรับสถานการณ์ที่ได้ทวีความรุนแรงขึ้น และก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง รวมทั้งการบริหารจัดการในเรื่องความปลอดภัยประเภทต่าง ๆ อาทิ ความปลอดภัยอากาศยาน (aircraft security) การรักษาความปลอดภัยต่อสายการบิน (airline security) หรือการรักษาความปลอดภัยสินค้า (air freight security) ไม่อยู่ในความรับผิดชอบเดียวกัน ก่อให้เกิดความสับสนในความรับผิดชอบ และการปฏิบัติ ซึ่งอาจทำให้แนวทางป้องกันและการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุร้าย ตลอดจนการปฏิบัติหลังเกิดเหตุร้ายที่เกิดขึ้นภายในสนามบินไม่สมบูรณ์

ข้อวิเคราะห์ จากการศึกษาความปลอดภัยยังไม่ครอบคลุมต่อกิจการท่าอากาศยานนั้น อาจมาจากสาเหตุของความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย ด้านการบิน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่าอากาศยานโดยตรง ตลอดจนการวางแผนที่ไม่ครอบคลุมต่อการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ ควรมีการบริหารจัดการให้ครอบคลุมต่อกิจการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานทั้งหมด ด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรักษาความปลอดภัย ด้านการบิน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่าอากาศยานโดยตรง

3. ประเด็นการดับเพลิงและกู้ภัย

ปัญหาเกี่ยวกับการดับเพลิงและกู้ภัยเกิดจากบริหารการจัดการภายใน โดยเฉพาะการตรวจสอบความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ผู้ปฏิบัติจะต้องประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานข้างเคียง

ข้อวิเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ และสภาพพื้นที่ รวมทั้งจำนวนยานพาหนะที่ใช้ในการดับเพลิง จะต้องสอดคล้องกัน และระบุไว้ในคู่มือในการบริหารว่าด้วยการดับเพลิงอากาศยาน

ข้อเสนอแนะ รูปแบบของทางวิ่ง และโครงสร้างท่าอากาศยานเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับหน้าที่อื่น ๆ เพื่อให้รู้ว่าการเข้าถึงที่เกิดเหตุในทุก ๆ ทางวิ่งใช้เวลาน้อยที่สุดตามกำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

รัฐบาลยุคปัจจุบันซึ่งนำโดย นายกรัฐมนตรี พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร ให้ความสำคัญตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามมาตรา 74 รัฐต้องส่งเสริมสัมพันธไมตรีกับนานาชาติและพึงถือหลักในการปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคนั้น รัฐบาลได้เร่งดำเนินการทางการทูตเชิงเศรษฐกิจภายใต้แนวคิดของการสร้างความร่วมมือในเอเชีย (Asia Cooperation Dialogue : ACD) ในหลายด้านไม่ว่าด้านการเกษตร การคมนาคม การพาณิชย์ การลงทุนและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวรัฐบาลมีเป้าหมายในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวโดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 7-8 ต่อปี และให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ต่อปี ทำอวกาศยานกรุงเทพจึงได้นำนโยบายของรัฐบาลยุคปัจจุบันมาสู่การปฏิบัติ ได้แก่

- 1.1 การส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องข่ายคมนาคม ขนส่ง และสื่อสารบนพื้นฐานของการเกื้อหนุน การผลิตและการสร้างรายได้ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการขยายตัวทางเศรษฐกิจตลอดจนผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค
- 1.2 ส่งเสริมให้เป็นองค์กรธุรกิจที่ดีและมีศักยภาพ
- 1.3 เพิ่มมาตรฐานการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัยเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวและร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ไทยเป็นประตูผ่านทางหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค
- 1.4 ปรับองค์การให้มีขนาดกะทัดรัด ปรับหน่วยงานบางส่วนให้เป็นองค์กรมหาชน ส่งเสริมระบบการบริหารจัดการที่ดีภายในองค์การ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- 1.5 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและจัดการ
- 1.6 ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้เป็นตามมาตรฐานสากล
- 1.7 ประเมินทางเลือกที่เหมาะสมในการใช้ประโยชน์พื้นที่ภายในและภายนอกอาคาร ทำอวกาศยานกรุงเทพหลังการเปิดใช้ทำอวกาศยานสุวรรณภูมิ

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัด ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไปควรมีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลที่ยาวนานกว่านี้ และควรจะศึกษาวิธีการวิจัยทั้ง 2 ด้าน คือ เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณควบคู่กันไป ซึ่งมักใช้เวลาและความพยายามค่อนข้างมาก รวมทั้งต้องนำอัตวิสัยส่วนตัวของผู้วิจัยผนวกกับการวิจัยที่เป็นตัวเลขมาเปรียบเทียบ ซึ่งจะทำให้ผลการวิเคราะห์หนักแน่นขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณควบคู่กันไป ทุกสนามบินที่อยู่ในความรับผิดชอบของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 ควรมีการศึกษาว่า การดำเนินงานของสนามบินก่อให้เกิดประโยชน์และผลตอบแทน โดยคำนึงถึงชุมชนโดยรอบสนามบินด้วย

2.4 ในการจัดบริการที่เป็นบริการสาธารณะ เช่น การเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่น ๆ ให้ได้มาตรฐานสากล บนโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคมนาคมนั้น ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทสายการบินต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการดำเนินการด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม

Burapha University

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). บทบาทของธุรกิจการบินพาณิชย์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: งานวิเคราะห์ กองสถิติ และวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). แผนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2546). ใน การประชุมระดมความคิดเห็นร่วมภาครัฐ-เอกชน (Focus Group) กรุงเทพฯ: กองวางแผนมหภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). สรุปสถานการณ์ตลาด. ใน รายงานผลการสำรวจสรุปสถานการณ์ตลาด. กรุงเทพฯ: ฝ่ายบุคคล บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- กระทรวงคมนาคม. (2541). แผนหลักการขนส่ง (พ.ศ. 2542-2549). กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- บริษัท คอร์ แพลนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด. (2546). แผนปฏิบัติการการพัฒนาบริการท่องเที่ยว. ใน รายงานสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร และรายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2545). เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการแปลงสภาพการแปลงทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็น บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2546). รายงานการขนส่งทางอากาศของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: ฝ่ายแผนงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2546). รายงานการประชุม Air Commerce : Survival of the Fastest. กรุงเทพฯ: ฝ่ายแผนงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2546). รายงานประจำปี 2545. กรุงเทพฯ: บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).

- ม.ล. ย่อม งามธรณ, ร.อ. (2546). รายงานการประชุม IATA Schedules Coordination Conference. กรุงเทพฯ: ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ทกท.)
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2546). แผนการดำเนินงานโครงการจัดตั้งศูนย์บริหารงานการ สร้างรายได้จากผู้โดยสารเดินทางผ่านระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ: คณะ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- รอบบี้ กิลล์ และ เจเรมี เฮลล์. *สาระน่ารู้ ความจำเป็นเร่งด่วนในเชิงพาณิชย์ (The Commercial Imperative)*. (หน้า 47-49)
- ลอร์ดน์ มานิมนต์, น.ท. *หน่วยงานและองค์การที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (3) สถาบันการบินพลเรือน*. (2546). รายงานการศึกษาแนวทางการวางแผนระบบ ท่าอากาศยานของประเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2546). แผนการท่องเที่ยวไทยในแผน พัฒนาฯ ฉบับที่ ๙ และนโยบายการบินพาณิชย์กับการพัฒนาและการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ. ใน รายงานประจำปี ๒๕๔๕. กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ก่อนการแปลงสภาพเป็นบริษัทฯ มีชื่อว่าการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ได้เข้าดำเนินการกิจการการบินพลเรือน โดยรับโอนจากกองทัพอากาศ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ตาม พ.ร.บ. การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 สังกัดกระทรวงคมนาคม ประกอบธุรกิจให้บริการด้านการบินพลเรือน ปัจจุบัน ทอท.ได้ทำการแปลงสภาพ ทอท. ทั้งองค์การเป็น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ตาม พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545

วิสัยทัศน์ของ ทอท.

เป็นองค์การหลักในการบริหารจัดการท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานระดับสากลที่มีความเป็นเลิศในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน และมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ภารกิจของ ทอท.

1. สร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ
2. พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของท่าอากาศยาน ในความรับผิดชอบให้สามารถรองรับปริมาณการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐานสากล
3. บริหารท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสนับสนุนปริมาณการจราจรซึ่งกันและกัน
4. รักษาความแข็งแกร่งทางการเงิน
5. สนับสนุนให้ประเทศไทยรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อุดมการณ์ของ ทอท.

- มุ่งมั่นความเป็นธรรม
- มุ่งนำธุรกิจท่าอากาศยาน
- มุ่งบริการเป็นเลิศ

ปรัชญา ทอท.

- เป็นประตูสู่เอเชีย หรือศูนย์กลางการบินที่เชื่อมต่อไปยัง 25 เมืองสำคัญในเอเชีย
 - มีท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานสูง มีประสิทธิภาพ
- ตำแหน่งทางการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่งถึง 6 แห่ง
- มีบริการที่หลากหลาย และมีความเป็นเลิศ ให้ความอบอุ่นและเป็นมิตรกับลูกค้า
 - ดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสถานะแวดล้อม โดยไม่ให้มีผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ
- ท่าอากาศยาน

กลยุทธ์ 6 ท่าอากาศยานไทย

ทอท. ได้จัดวางกลยุทธ์ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งใหม่ให้มีความชัดเจน ตอบสนองต่อการพัฒนาสู่เป้าหมายร่วมกัน โดยจะสอดคล้องตามแนวนโยบายในภาพรวมของประเทศ โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างรายได้ของประเทศด้วย

1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย
2. ท่าอากาศยานกรุงเทพ จะเป็น Maintenance Center ของเอเชีย
3. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จะเป็น Cultural Hub ของอินโดจีน
4. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จะเป็น Land Journey
5. ท่าอากาศยานภูเก็ต จะเป็น Tourism Hub
6. ท่าอากาศยานหาดใหญ่ จะเป็น Express Way ในการเดินทางไปสู่มาเลเซีย

สิงคโปร์ และบรูไน

ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ท่าอากาศยานกรุงเทพตั้งอยู่ ณ เลขที่ 171 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 มีพื้นที่ 3,486 ไร่ เดิมชื่อว่า สนามบินดอนเมือง เปลี่ยนชื่อเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อ พ.ศ.2498 อย่างไรก็ตาม คนทั่วไปยังคงนิยมเรียกว่า “สนามบินดอนเมือง” ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่มีความสำคัญที่สุดของประเทศ เพราะเป็นเสมือนประตูสู่ประเทศไทยที่เปิดต้อนรับผู้เดินทางหรือผู้โดยสารจากทั่วโลก จากการบินที่มีท่าเล ที่ตั้งเหมาะสม มีสถานที่ที่กว้างขวาง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่พร้อมสรรพได้มาตรฐานสากล ท่าอากาศยานกรุงเทพจึงสามารถรองรับเที่ยวบินได้ 50 เที่ยวบินต่อชั่วโมง รองรับผู้โดยสารได้ปีละ 37.5 ล้านคน และรองรับการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ปีละ

1.2 ล้วนต้น ทั้งนี้ ทำอากาศยานกรุงเทพ เป็นท่าอากาศยานที่มีผลการดำเนินงานให้บริการสูงสุด
ของประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ข้อมูลทั่วไป

รายละเอียด

รหัส	ICAO	VTBD		
	IATA	BKK		
ที่ตั้ง				
ลองติจูด	100	36'	20"	E
ละติจูด	13	54'	52"	N
พื้นที่รวม	3,486	ไร่		

ระดับความสูงเหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 9 ฟุต
ทางวิ่ง

ชื่อทางวิ่ง	03L/21R	03R/21L
ความยาว	3,700 เมตร	3,500 เมตร
ความกว้าง	60 เมตร	45 เมตร
ลักษณะพื้นผิว	แอสฟัลท์ติกคอนกรีต	
ความแข็งแรง	PCN 126/F/D/W/T	

ลานจอดอากาศยาน

พื้นที่รวม	860,000 ตารางเมตร
จอดอากาศยานได้ (ไม่รวมเครื่องบินขนาดเล็ก)	94 เครื่อง
หลุมจอดที่มีสะพานเทียบ	
เครื่องบินให้บริการ	36 หลุมจอด
หลุมจอดระยะไกล	58 หลุมจอด
พื้นที่จอดรถ	
พื้นที่รวม	99,372.50 ตารางเมตร
สามารถจอดรถได้	3,588 คัน
เวลาให้บริการของท่าอากาศยาน	24 ชั่วโมง

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1

พื้นที่รวม	196,700 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารขาเข้า	16,000 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารขาออก	5,600 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารผ่าน	1,800 ตารางเมตร
อาคารเทียบเครื่องบิน	37,900 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน ทอท.	46,000 ตารางเมตร
ที่ทำการหน่วยงานราชการ	2,200 ตารางเมตร
พื้นที่ให้เช่า	36,000 ตารางเมตร
พื้นที่สาธารณะ	51,200 ตารางเมตร

อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 2

พื้นที่รวม	71,660 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารขาเข้า	10,000 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารขาออก	16,900 ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารผ่าน	3,140 ตารางเมตร
อาคารเทียบเครื่องบิน	-
ส่วนสำนักงาน ทอท.	1,735 ตารางเมตร
ที่ทำการหน่วยงานราชการ	7,090 ตารางเมตร
พื้นที่ให้เช่า	12,590 ตารางเมตร
พื้นที่สาธารณะ	19,405 ตารางเมตร

ความสามารถ ในการรองรับผู้โดยสารในชั่วโมง
คับคั่ง (คน/ชั่วโมง) รวมทั้ง 2 อาคาร

ห้องผู้โดยสารขาเข้า	} 7,500 คน
ห้องผู้โดยสารขาออก	
ห้องผู้โดยสารผ่าน	

จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและบริกต่าง ๆ

(อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 และอาคาร 2)

ช่องทางเข้า-ออกของผู้โดยสาร	76
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร	232
เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง	103
เคาน์เตอร์ศุลกากร	19
บอร์ดแสดงการบิน	6
สายพานรับ-ส่งกระเป๋า (ขาเข้า 12 ขาออก 14)	26

ความสามารถในการลำเลียงกระเป๋า

ขาเข้า 750 ชิ้น/ชั่วโมง/เส้น

ขาออก 1,140 ชิ้น/ชั่วโมง/เส้น

โทรทัศน์แสดงข้อมูลเที่ยวบิน	54
ประตูอัตโนมัติ	15
ลิฟต์	11
บันไดเลื่อน	4
ป้ายอักษรไฟดิ้ง	10
สายพานรับ-ส่งกระเป๋า	9

(ความสามารถในการลำเลียงกระเป๋า 750 ชิ้น/ชั่วโมง/เส้น)

รถเข็นกระเป๋า	1,669
ร้านขายอาหารว่าง-เครื่องดื่ม	4
ร้านตัดผม/เสริมสวย	1
ภัตตาคาร	1
เคาน์เตอร์บริการท่องเที่ยว	4
เคาน์เตอร์บริการโรงแรม	2
เคาน์เตอร์บริการรถรับจ้าง	4
เคาน์เตอร์บริการรถเช่า	1
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยาน	2
ไปรษณีย์โทรเลข	1
โทรศัพท์สาธารณะภายในประเทศ	65
โทรศัพท์สาธารณะระหว่างประเทศ	-

โทรศัพท์ ใช้บัตรเครดิต	10
รับฝากกระเป๋า	2
ตู้แลกเปลี่ยนเงินอัตโนมัติ	3
ตู้ฝากถอนเงินอัตโนมัติ	4
เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตรา	7
ห้องสูบบุหรี่	2
ห้องละหมาด	1
โทรทัศน์ (ชายบ้านเท็ง)	28
ห้องรับรองพิเศษ VIP	3

อาคารคลังสินค้า

พื้นที่รวม	116,034 ตารางเมตร
อาคารคลังสินค้า 1	27,331 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน	3,227 ตารางเมตร
พื้นที่เก็บสินค้า	24,104 ตารางเมตร
อาคารคลังสินค้า 2	41,376 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน	7,911 ตารางเมตร
พื้นที่เก็บสินค้า	33,465 ตารางเมตร
อาคารคลังสินค้า 3	28,564 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน	6,950 ตารางเมตร
พื้นที่เก็บสินค้า	21,614 ตารางเมตร
อาคารคลังสินค้า 4	16,556 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน	5,656 ตารางเมตร
พื้นที่เก็บสินค้า	10,900 ตารางเมตร
อาคารคลังสินค้าภายในประเทศ	2,207 ตารางเมตร
ส่วนสำนักงาน	957 ตารางเมตร
พื้นที่เก็บสินค้า	1,250 ตารางเมตร

ความสามารถในการรองรับสินค้าทั้งหมด 1.2 ล้านตัน/ปี

สถานีดับเพลิงและกู้ภัย

ระดับขั้นการดับเพลิงและกู้ภัยตามมาตรฐานองค์การ

การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil

Aviation Organization - ICAO) ระดับ 9

พื้นที่รวม	9,255 ตารางเมตร
รถดับเพลิงอากาศยาน	1 คัน
รถดับเพลิงหอน้ำพร้อมบันได	1 คัน
รถกู้ภัย	1 คัน
รถดับเพลิงอาคาร	2 คัน
รถบรรทุกน้ำ	2 คัน
เรือกู้ภัย	2 ลำ
รถช่วยเหลือดับเพลิง	2 คัน
รถบังคับการ	2 คัน

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

การดำเนินงานด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศ นอกจากจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แล้ว ยังจะต้องมีส่วนเกี่ยวพันหรือสัมพันธ์กับพื้นฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศตามอนุสัญญาต่างๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. อนุสัญญาชิคาโกหรืออนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อนุสัญญาชิคาโกเปรียบเสมือนแม่บทของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มีหลักการสำคัญเกี่ยวกับสิทธิเหนือน่านฟ้า โดยระบุว่าบรรดารัฐผู้ทำสัญญายอมรับนับถือว่าทุกรัฐมีอธิปไตยเฉพาะและสมบูรณ์เหนืออวกาศบนอาณาเขตของตน หมายความว่าอากาศยานใดได้อาจบินเข้าไปหรือผ่านน่านฟ้าของรัฐโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน อนุสัญญานี้ได้กำหนดหลักการและวิธีการเกี่ยวกับการดำเนินการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศไว้สำหรับภาคียึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การขนส่งทางอากาศดำเนินไปเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เรียกว่า “ภาคผนวก” ขณะนี้มีทั้งหมด 18 ภาคผนวก ดังนี้

1.1 ภาคผนวกที่ 1 ว่าด้วยการออกใบอนุญาตประจำหน้าที่ (Annex 1 - Personnel Licensing - PEL) ภาคผนวกนี้เป็นการกำหนดหลักการและวิธีการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการบิน ได้แก่ นักบินต้นหน นายช่างประจำอากาศยาน พนักงานวิทยุประจำอากาศยาน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ พนักงานอำนวยความสะดวกการบินและเจ้าหน้าที่สื่อสารการบิน

1.2 ภาคผนวกที่ 2 ว่าด้วยกฎแห่งการบิน (Annex 2 – Rules of the Air - RAC) ภาคผนวกนี้เป็นการกำหนดหลักการและวิธีการเกี่ยวกับการกฎเกณฑ์ทั่วไปของการทำการบิน เช่น ความรับผิดชอบของการทำการบิน เช่น ความรับผิดชอบของนักบิน กฎจราจรทางอากาศ และการใช้เครื่องบินในกิจการต่างๆ เช่น ทำการฉีดหรือพ่นสารเคมี ทำการกระโดดร่มบินผาดแผลง เป็นต้น

1.3 ภาคผนวกที่ 3 ว่าด้วยบริการอุตุนิยมวิทยาสำหรับการเดินอากาศ (Annex 3 – Meteorological Service for International Air Navigation – MET) ภาคผนวกนี้เป็นการกำหนดให้แต่ละรัฐจัดบริการอุตุนิยมวิทยาสำหรับการเดินอากาศระหว่างประเทศขึ้นตามบทบัญญัติต่าง ๆ ในภาคผนวกที่ 2 ความตกลงในแผนการเดินอากาศของแต่ละภูมิภาค รวมทั้งกำหนดให้อากาศยานที่ทำการบินรายงานสภาพอากาศในเส้นทางบินด้วย

1.4 ภาคผนวกที่ 4 ว่าด้วยแผนที่สำหรับการเดินอากาศ (Annex 4 – Aeronautical Charts – MAP) ภาคผนวกนี้กำหนดให้รัฐภาคีร่วมมือกันจัดทำแผนที่สำหรับการ

เดินอากาศ โดยแผนที่ที่จะจัดต้องมีรายละเอียดตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก

1.5 ภาคผนวกที่ 5 ว่าด้วยหน่วยวัดสำหรับการปฏิบัติในการเดินอากาศ และภาคพื้น (Annex 5 – Unit of Measurement to be Used in Air and Ground Operations – DIM) ภาคผนวกนี้กำหนดหน่วยวัดที่ใช้ในการเดินอากาศและภาคพื้นดิน

1.6 ภาคผนวกที่ 6 ว่าด้วยกฎการปฏิบัติของอากาศยาน (Annex 6 – Operation of Aircraft – OPS) ภาคผนวกนี้มี 3 ตอน คือ

1.6.1 ตอนที่ 1 ว่าด้วยการขนส่งทางอากาศพาณิชย์ระหว่างประเทศ (Part I – International Commercial Air Transport) ตอนที่เป็นการกำหนดหลักการและวิธีการดำเนินการในการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ โดยจะต้องใหม่มีความปลอดภัยไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้

1.6.2 ตอนที่ 2 ว่าด้วยการบินทั่วไประหว่างประเทศ (Part II – International General Aviation) ตอนที่กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน อุปกรณ์ประจำอากาศยาน เอกสารสำคัญที่จะต้องนำไปพร้อมกับอากาศยาน ขั้นตอนในการทำการบินเริ่มตั้งแต่บินขึ้น ระหว่างทำการบิน การลงสู่สนามบิน การซ่อมบำรุง และการรักษาความปลอดภัยบนอากาศยาน ฯลฯ

1.6.3 ตอนที่ 3 ว่าด้วยวิธีปฏิบัติระหว่างประเทศของเฮลิคอปเตอร์ (Part III – International Operations – HEL)

1.7 ภาคผนวกที่ 7 ว่าด้วยเครื่องหมายสัญชาติและทะเบียนของอากาศยาน (Annex 7 – Aircraft Nationality and Registration Marks – REG) ภาคผนวกนี้มีหลักการว่าอากาศยานทุกเครื่องจะต้องถือสัญชาติตามรัฐที่อากาศยานนั้นจดทะเบียนและมีเครื่องหมายจดทะเบียนจำเพาะ

1.8 ภาคผนวกที่ 8 ว่าด้วยความสมควรในการเดินอากาศของอากาศยาน (Annex 8 – Airworthiness of Aircraft – AIR) ภาคผนวกนี้กำหนดกฎเกณฑ์ที่อากาศยานจะต้องได้รับการตรวจสภาพ และได้รับการรับรองว่ามีความเรียบร้อยปลอดภัยที่จะทำการบิน ซึ่งเรียกว่าใบสำคัญสมควรการเดินอากาศ

1.9 ภาคผนวกที่ 9 ว่าด้วยการอำนวยความสะดวก (Annex 9 – Facilitation – FAL) ภาคผนวกนี้กำหนดหลักการ มาตรฐาน ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติแบบฟอร์มเกี่ยวกับพิธีการเข้า-ออกประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน ผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ของเที่ยวบินระหว่างประเทศให้มากที่สุด

เดินอากาศ โดยแผนที่ที่จะจัดต้องมีรายละเอียดตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก

1.5 ภาคผนวกที่ 5 ว่าด้วยหน่วยวัดสำหรับการปฏิบัติในการเดินอากาศ และภาคพื้น (Annex 5 – Unit of Measurement to be Used in Air and Ground Operations – DIM) ภาคผนวกนี้กำหนดหน่วยวัดที่ใช้ในการเดินอากาศและภาคพื้นดิน

1.6 ภาคผนวกที่ 6 ว่าด้วยกฎการปฏิบัติของอากาศยาน (Annex 6 – Operation of Aircraft – OPS) ภาคผนวกนี้มี 3 ตอน คือ

1.6.1 ตอนที่ 1 ว่าด้วยการขนส่งทางอากาศพาณิชย์ระหว่างประเทศ (Part I – International Commercial Air Transport) ตอนที่เป็นการกำหนดหลักการและวิธีการดำเนินการในการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ โดยจะต้องให้มีความปลอดภัยไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้

1.6.2 ตอนที่ 2 ว่าด้วยการบินทั่วไประหว่างประเทศ (Part II – International General Aviation) ตอนที่กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน อุปกรณ์ประจำอากาศยาน เอกสารสำคัญที่จะต้องนำไปพร้อมกับอากาศยาน ขั้นตอนในการทำการบินเริ่มตั้งแต่บินขึ้น ระหว่างทำการบิน การลงสู่สนามบิน การซ่อมบำรุง และการรักษาความปลอดภัยบนอากาศยาน ฯลฯ

1.6.3 ตอนที่ 3 ว่าด้วยวิธีปฏิบัติระหว่างประเทศของเฮลิคอปเตอร์ (Part III – International Operations – HEL)

1.7 ภาคผนวกที่ 7 ว่าด้วยเครื่องหมายสัญชาติและทะเบียนของอากาศยาน (Annex 7 – Aircraft Nationality and Registration Marks – REG) ภาคผนวกนี้มีหลักการว่าอากาศยานทุกเครื่องจะต้องถือสัญชาติตามรัฐที่อากาศยานนั้นจดทะเบียนและมีเครื่องหมายจดทะเบียนจำเพาะ

1.8 ภาคผนวกที่ 8 ว่าด้วยความสมควรในการเดินอากาศของอากาศยาน (Annex 8 – Airworthiness of Aircraft – AIR) ภาคผนวกนี้กำหนดกฎเกณฑ์ที่อากาศยานจะต้องได้รับการตรวจสภาพ และได้รับการรับรองว่ามีความเรียบร้อยปลอดภัยที่จะทำการบิน ซึ่งเรียกว่าใบสำคัญสมควรการเดินอากาศ

1.9 ภาคผนวกที่ 9 ว่าด้วยการอำนวยความสะดวก (Annex 9 – Facilitation – FAL) ภาคผนวกนี้กำหนดหลักการ มาตรฐาน ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติแบบฟอร์มเกี่ยวกับพิธีการเข้า-ออกประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน ผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ของเที่ยวบินระหว่างประเทศให้มากที่สุด

เท่าที่จะเป็นไปได้ สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ได้แก่ การจัดอาคารท่าอากาศยานให้เหมาะสมกับการขนถ่ายคนโดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ตลอดจนการจัดชั้นตอนพิธีการต่างๆ ด้านตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากรให้เหมาะสม

1.10 ภาคผนวกที่ 10 ว่าด้วยโทรคมนาคมทางการบิน (Annex 10 – Aerinautical Telecommunications – COM) ภาคผนวกนี้มี 2 ตอน คือ

1.10.1 เล่มที่ 1 ว่าด้วยอุปกรณ์และระบบ (Volume 1 – equipment and systems) ตอนนี้กล่าวถึงวิทยุการบินอากาศ มาตรฐานของอุปกรณ์ระบบวิทยุช่วยการบินอากาศ และระบบโทรคมนาคม อุปกรณ์วิทยุที่ช่วยในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งทุกรัฐจะต้องจัดหาและติดตั้งไว้บริการ ณ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ตามข้อตกลงในแผนการบินอากาศแต่ละภูมิภาค

1.10.2 เล่มที่ 2 ว่าด้วยขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในด้านโทรคมนาคมการบิน (Volume 2 – communication procedure including those with PANS status) ตอนนี้กล่าวถึงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติของระบบโทรคมนาคมการบิน aeronautical fixed service และ mobile fixed service

1.11 ภาคผนวก 11 ว่าด้วยการจัดบริการการจราจรทางอากาศ (Annex 11 – Traffic Service – ATS) ภาคผนวกนี้เป็นการจัดบริการการจราจรทางอากาศ โดยให้อากาศยานต้องบินในเส้นทางที่กำหนดเท่านั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นคอยดูแลจัดระเบียบและชี้แนวทางให้ข้อมูลข่าวสารในเส้นทางบิน และจัดการจราจรเพื่อป้องกันมิให้อากาศยานชนกัน ตลอดจนคอยติดตามและแจ้งหน่วยเกี่ยวข้องทราบเมื่ออากาศยานที่ทำการบินขาดการติดต่อ หรือมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น

1.12 ภาคผนวกที่ 12 ว่าด้วยการค้นหาและช่วยเหลือ (Annex 12 – Search and Rescue – SAR) ภาคผนวกนี้ได้กำหนดให้รัฐภาคีจัดตั้งหน่วยค้นหาและกู้ภัย เพื่อช่วยเหลือเมื่ออากาศยานขาดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ภาคพื้น หรือเมื่ออากาศยานประสบภัยในเขตความรับผิดชอบของตน ตลอดจนอุปกรณ์จำเป็นที่ใช้ในการค้นหาและช่วยเหลือ

1.13 ภาคผนวกที่ 13 ว่าด้วยการสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ (Annex 13 – Aircraft Accident Investigation – AIG) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงการแจ้ง การรายงาน หลักการและวิธีการสอบสวนอากาศยานประสบอุบัติเหตุ

1.14 ภาคผนวกที่ 14 ว่าด้วยสนามบิน (Annex 14 – Aerodromes – AGA) ภาคผนวกนี้มี 2 ตอน คือ

1.14.1 เล่มที่ 1 ว่าด้วยการออกแบบสนามบินและการปฏิบัติ

(aerodromes design and operations) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงสนามบินระหว่างประเทศจะต้องได้มาตรฐานตามที่องค์การ ฯ กำหนด เช่น ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ต้องได้มาตรฐาน ทางวิ่งทางขับจะต้องมีความกว้าง ยาว และสามารถรับน้ำหนักเครื่องบินได้ตามที่กำหนด การจัดหาอาคารท่าอากาศยานต้องเหมาะสมและสะดวกต่อการขนถ่ายผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์

1.14.2 เล่มที่ 2 ว่าด้วยสนามบินเฮลิคอปเตอร์ (heliports)

ภาคผนวกนี้กล่าวถึงสนามบินเฮลิคอปเตอร์ จะต้องได้มาตรฐานตามที่องค์การ ฯ กำหนด เช่น ขนาดและลักษณะทางกายภาพของสนามบิน ข้อจำกัดของสิ่งกีดขวาง เครื่องช่วยในการสังเกตสนามบิน ได้แก่ เครื่องหมาย ระบบไฟสนามบิน เป็นต้น และการบริการที่จะต้องให้บริการสนามบิน ได้แก่ อุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1.15 ภาคผนวกที่ 15 ว่าด้วยการจัดบริการข่าวสารการบิน (Annex 15 – Aeronautical Information Service – AIS) ภาคผนวกนี้กล่าวถึง วิธีการรวบรวม การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบิน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพสนามบิน เครื่องช่วยการเดินอากาศ และสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการแจ้งข่าวสารการบินต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การปิดเปิดสนามบิน เป็นต้น

1.16 ภาคผนวกที่ 16 ว่าด้วยการป้องกันมลภาวะ (Annex 16 – Environmental Protection) ภาคผนวกนี้มี 2 ตอน คือ

1.16.1 เล่มที่ 1 ว่าด้วยเสียงอากาศยาน (Volume 1 – Aircraft Noise) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเสียงของอากาศยาน ทั้งเฮลิคอปเตอร์ อากาศยานที่มีความเร็วต่ำกว่าเสียง และอากาศยานที่มีความเร็วเหนือเสียง

1.16.2 เล่มที่ 2 ว่าด้วยเสียงเครื่องยนต์ของอากาศยาน (Volume 2 – Aircraft Engine Emissions) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อกำหนดและหลักการของเสียงเครื่องยนต์อากาศยาน ทั้งแบบ turbo – jet และ turbo – fan

1.17 ภาคผนวกที่ 17 ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย (Annex 17 – Security Safeguarding International Civil Aviation against Acts of Unlawful Interference – SEC) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อมาตรฐานมาตรการ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำการแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมายต่อการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

1.14.1 เล่มที่ 1 ว่าด้วยการออกแบบสนามบินและการปฏิบัติ

(aerodromes design and operations) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงสนามบินระหว่างประเทศจะต้องได้มาตรฐานตามที่องค์การ ฯ กำหนด เช่น ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ต้องได้มาตรฐาน ทางวิ่งทางขับจะต้องมีความกว้าง ยาว และสามารถรับน้ำหนักเครื่องบินได้ตามที่กำหนด การจัดการอาคารท่าอากาศยานต้องเหมาะสมและสะดวกต่อการขนถ่ายผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์

1.14.2 เล่มที่ 2 ว่าด้วยสนามบินเฮลิคอปเตอร์ (heliports)

ภาคผนวกนี้กล่าวถึงสนามบินเฮลิคอปเตอร์ จะต้องได้มาตรฐานตามที่องค์การ ฯ กำหนด เช่น ขนาดและลักษณะทางกายภาพของสนามบิน ข้อจำกัดของสิ่งกีดขวาง เครื่องช่วยในการสังเกตสนามบิน ได้แก่ เครื่องหมาย ระบบไฟสนามบิน เป็นต้น และการบริการที่จะต้องมีการประจำสนามบิน ได้แก่ อุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1.15 ภาคผนวกที่ 15 ว่าด้วยการจัดบริการข่าวสารการบิน (Annex 15 –

Aeronautical Information Service – AIS) ภาคผนวกนี้กล่าวถึง วิธีการรวบรวม การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบิน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพสนามบิน เครื่องช่วยการเดินอากาศ และสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการแจ้งข่าวสารการบินต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การปิดเปิดสนามบิน เป็นต้น

1.16 ภาคผนวกที่ 16 ว่าด้วยการป้องกันมลภาวะ (Annex 16 –

Environmental Protection) ภาคผนวกนี้มี 2 ตอน คือ

1.16.1 เล่มที่ 1 ว่าด้วยเสียงอากาศยาน (Volume 1 – Aircraft

Noise) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเสียงของอากาศยาน ทั้งเฮลิคอปเตอร์ อากาศยานที่มีความเร็วต่ำกว่าเสียง และอากาศยานที่มีความเร็วเหนือเสียง

1.16.2 เล่มที่ 2 ว่าด้วยเสียงเครื่องยนต์ของอากาศยาน (Volume 2

– Aircraft Engine Emissions) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อกำหนดและหลักการของเสียงเครื่องยนต์อากาศยาน ทั้งแบบ turbo – jet และ turbo – fan

1.17 ภาคผนวกที่ 17 ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย (Annex 17 –

Security Safeguarding International Civil Aviation against Acts of Unlawful Interference – SEC) ภาคผนวกนี้กล่าวถึงข้อมาตรฐานมาตรการ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำการแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมายต่อการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ตารางเปรียบเทียบจำนวน เทียบวิน และผู้โดยสาร
ประจำวิ่งประมาณ 2545 กับ 2546

เดือน	จำนวนเทียบวิน (เทียบวิน)						จำนวนผู้โดยสาร (คน)											
	ระหว่างประเทศ			ภายในประเทศ			รวม			ระหว่างประเทศ			ภายในประเทศ			รวม		
	2545	2546	+/-	2545	2546	+/-	2545	2546	+/-	2545	2546	+/-	2545	2546	+/-	2545	2546	+/-
ตุลาคม	11,093	12,038	8.52%	4,498	4,762	5.87%	15,591	16,800	7.75%	1,716,132	2,127,025	23.94%	598,158	600,719	0.43%	2,314,290	2,727,744	17.87%
พฤศจิกายน	10,838	12,142	12.03%	4,345	4,824	11.02%	15,183	16,966	11.74%	1,804,791	2,108,312	16.82%	574,729	618,925	7.69%	2,379,520	2,727,237	14.61%
ธันวาคม	11,366	12,794	12.56%	5,096	5,340	4.79%	16,462	18,134	10.16%	2,038,397	2,238,675	9.83%	676,540	690,553	2.07%	2,714,937	2,929,228	7.89%
มกราคม	11,331	12,834	13.26%	5,159	5,415	4.96%	16,490	18,249	10.67%	2,056,338	2,251,198	9.48%	675,012	690,704	2.32%	2,731,350	2,941,902	7.71%
กุมภาพันธ์	10,658	11,793	10.65%	4,774	4,826	1.09%	15,432	16,619	7.69%	2,069,461	2,167,251	4.73%	658,649	664,366	0.87%	2,728,110	2,831,617	3.79%
มีนาคม	11,564	12,429	7.48%	5,211	5,256	0.86%	16,775	17,685	5.42%	2,224,590	2,071,477	-6.88%	684,613	647,907	-5.36%	2,909,203	2,719,384	-6.52%
เมษายน	11,419	10,541	-7.69%	5,107	5,177	1.37%	16,526	15,718	-4.89%	2,105,793	1,212,636	-42.41%	642,099	568,104	-11.52%	2,747,892	1,780,740	-35.20%
พฤษภาคม	11,603	9,073	-21.80%	4,974	4,887	-1.75%	16,577	13,960	-15.79%	1,951,851	1,037,185	-46.86%	541,308	489,310	-9.61%	2,493,159	1,526,495	-38.77%
มิถุนายน	11,017	8,792	-20.20%	4,501	4,452	-1.09%	15,518	13,244	-14.65%	1,858,830	1,334,872	-28.19%	468,566	451,185	-3.71%	2,327,396	1,786,057	-23.26%
กรกฎาคม	11,510	10,539	-8.44%	4,777	4,894	2.45%	16,287	15,433	-5.24%	2,053,764	1,867,159	-9.09%	573,860	558,866	-2.61%	2,627,624	2,426,025	-7.67%
สิงหาคม	11,720	11,629	-0.78%	5,025	5,110	1.69%	16,745	16,739	-0.04%	2,147,421	2,149,490	0.10%	628,669	629,716	0.17%	2,776,090	2,779,206	0.11%
กันยายน	11,191	11,204	0.12%	4,585	4,832	5.39%	15,776	16,036	1.65%	1,936,626	1,951,776	0.78%	521,204	547,558	5.06%	2,457,830	2,499,334	1.69%
รวม	135,310	135,808	0.37%	58,052	59,775	2.97%	193,362	195,583	1.15%	23,963,994	23,517,056	-6.04%	7,243,407	7,157,913	-1.18%	31,207,401	29,674,969	-4.91%
เฉลี่ย/เดือน	11,276	11,317	0.37%	4,838	4,981	2.97%	16,114	16,299	1.15%	1,997,000	1,876,421	-6.04%	603,617	596,493	-1.18%	2,600,617	2,472,914	-4.91%
เฉลี่ย/วัน	371	372	0.37%	159	164	2.97%	530	536	1.15%	65,655	61,691	-6.04%	19,845	19,611	-1.18%	85,500	81,301	-4.91%

ตารางเปรียบเทียบ จำนวนผู้โดยสาร กับ จำนวนผู้โดยสารผ่าน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ 43 - 46

เดือน	จำนวนผู้โดยสาร ปี 43			จำนวนผู้โดยสาร ปี 44			จำนวนผู้โดยสาร ปี 45			จำนวนผู้โดยสาร ปี 46		
	ผู้โดยสาร รวม	ผู้โดยสาร ผ่าน	ผู้โดยสารผ่าน คิดเป็น (%)	ผู้โดยสาร รวม	ผู้โดยสาร ผ่าน	ผู้โดยสารผ่าน คิดเป็น (%)	ผู้โดยสาร รวม	ผู้โดยสาร ผ่าน	ผู้โดยสารผ่าน คิดเป็น (%)	ผู้โดยสาร รวม	ผู้โดยสาร ผ่าน	ผู้โดยสารผ่าน คิดเป็น (%)
ตุลาคม	2,357,933	139,071	5.90%	2,515,024	173,979	6.92%	2,314,290	143,912	6.22%	2,727,744	152,943	5.61%
พฤศจิกายน	2,446,761	128,839	5.27%	2,562,349	145,448	5.68%	2,379,520	121,165	5.09%	2,727,237	125,674	4.61%
ธันวาคม	2,404,828	133,630	5.56%	2,693,673	147,903	5.49%	2,714,937	132,714	4.89%	2,929,228	140,120	4.78%
มกราคม	2,434,263	142,851	5.87%	2,814,270	151,179	5.37%	2,731,350	130,940	4.79%	2,941,902	140,578	4.78%
กุมภาพันธ์	2,571,717	126,376	4.91%	2,538,799	121,254	4.78%	2,728,110	116,640	4.28%	2,831,617	114,580	4.05%
มีนาคม	2,587,901	135,260	5.23%	2,781,115	137,677	4.95%	2,909,203	140,457	4.83%	2,719,384	123,734	4.55%
เมษายน	2,607,634	135,593	5.20%	2,707,900	142,262	5.25%	2,747,894	127,959	4.66%	1,780,740	94,539	5.31%
พฤษภาคม	2,298,063	144,132	6.27%	2,388,616	154,981	6.49%	2,493,159	134,712	5.40%	1,526,495	87,705	5.75%
มิถุนายน	2,101,594	154,853	7.37%	2,311,432	169,779	7.35%	2,327,349	145,776	6.26%	1,786,057	104,774	5.87%
กรกฎาคม	2,437,792	173,563	7.12%	2,643,944	189,563	7.17%	2,627,624	158,073	6.02%	2,426,025	132,831	5.48%
สิงหาคม	2,527,295	173,728	6.87%	2,703,240	176,835	6.54%	2,776,090	161,579	5.82%	2,779,206	146,931	5.29%
กันยายน	2,283,147	183,646	8.04%	2,325,131	176,204	7.58%	2,457,830	164,426	6.69%	2,499,334	153,643	6.15%
รวม	29,058,928	1,771,542	6.10%	30,985,493	1,887,064	6.09%	31,207,356	1,678,353	5.38%	29,674,969	1,518,052	5.12%

ตารางที่ 1

อัตราการเจริญเติบโตของจำนวนผู้โดยสารของท่าอากาศยานกรุงเทพ
เปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน ปี 2544-2546

ท่าอากาศยาน	รวมปี 2544	รวมปี 2545	ไตรมาสที่ 1/46	พ.ค.-เม.ย.46	พ.ค.-46	รวม 5 เดือน
กรุงเทพ	30,623,366	32,182,980	8,492,555	1,780,740	1,526,495	11,799,790
	3.4%	5.1%	1.5%	-35.2%	-38.8%	-38.8%
อินชอน	12,782,544	20,932,516	5,225,822	1,068,289	1,024,388	7,318,499
	-	45.9%	6.0%	-36.9%	-37.2%	-37.2%
ฮ่องกง	32,553,000	33,876,000	7,674,000	901,000	561,000	9,136,000
	-0.6%	4.1%	-4.8%	-69.0%	-79.8%	-79.8%
หนานจิง	25,379,370	28,894,925	7,151,809	1,567,712	1,401,759	10,121,280
	-7.3%	13.9%	14.4%	-27.4%	-39.9%	-39.9%
สิงคโปร์	28,093,759	28,979,344	6,933,352	1,168,611	1,003,619	9,105,582
	-1.8%	3.2%	-0.5%	-50.1%	-58.1%	-58.1%
มาเลเซีย	14,707,125	16,398,205	4,421,594	1,024,052	1,083,319	6,528,965
	-6.0%	11.5%	26.0%	-13.6%	-16.9%	-16.9%
อินโดนีเซีย*	11,612,533	13,162,243	4,329,692	1,268,351	1,450,932	7,048,975
	11.2%	27.1%	36.9%	18.8%	25.3%	25.3%

หมายเหตุ : ข้อมูลปี 2545 และ 2546 เป็นข้อมูลเบื้องต้น

*ข้อมูลปี 2545 ของท่าอากาศยานอินโดนีเซียได้รับข้อมูลเพียง 11 เดือน

ที่มา : โดย ACI Monthly Worldwide Airport Traffic Report

รวบรวมโดย กองวิชาการ สัมมนาพัฒนา

ตารางที่ 2

อัตราการเจริญเติบโตของปริมาณการขนถ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ของท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
เปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน ปี 2544-2546

ท่าอากาศยาน	รวมปี 2544	รวมปี 2545	ไตรมาสที่ 1/46	เม.ย.46	พ.ค.46	รวม 5 เดือน
กรุงเทพฯ	841,150	956,790	236,381	76,189	76,886	389,456
	-3.1%	13.8%	4.1%	-1.1%	-6.0%	0.9%
อินชอน	1,196,845	1,705,880	416,205	141,739	147,807	705,751
	-	43.2%	3.3%	2.1%	2.7%	2.9%
ฮ่องกง	2,099,605	2,516,441	601,046	205,000	203,336	1,009,382
	-7.4%	19.9%	11.3%	2.5%	1.2%	7.3%
นาริตะ	1,680,938	2,001,824	483,626	166,685	165,989	816,300
	-13.0%	19.1%	18.3%	8.0%	1.4%	12.3%
สิงคโปร์	1,529,930	1,660,404	393,110	131,392	127,549	652,051
	-10.3%	8.5%	1.5%	-3.6%	-6.7%	-1.3%
มาเลเซีย	445,832	523,133	138,697	47,050	50,280	236,027
	-15.0%	17.3%	24.1%	18.4%	24.5%	23.0%
อินโดนีเซีย*	288,465	293,602	77,051	25,133	26,426	128,610
	-4.2%	9.8%	8.8%	-6.3%	-6.2%	2.2%

หมายเหตุ : ข้อมูลปี 2545 และ 2546 เป็นข้อมูลเบื้องต้น
 *ข้อมูลปี 2545 ของท่าอากาศยานอินโดนีเซียได้รับข้อมูลเพียง 11 เดือน
 ที่มา : ACI Monthly Worldwide Airport Traffic Report.
 รวบรวมโดย กองวิชาการ ฝ่ายแผนงาน

คำถามในการสัมภาษณ์

1. ท่านเห็นว่าหน่วยงานของท่านได้มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวอะไรบ้าง

สรุป การสัมภาษณ์ ร.อ. มล. ย่อม งามนรดี ผู้อำนวยการท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งให้สัมภาษณ์โดยสรุปว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวตลอดมา ซึ่งปรากฏในโครงการต่างๆ ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพให้การสนับสนุนในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2. ท่านคิดว่าจะสอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางของแผนการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือแผนของรัฐบาลหรือไม่

สรุป ร.อ.มล. ย่อม งามนรดี ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของรัฐบาล

3. ท่านคิดว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไร

สรุป ผู้สัมภาษณ์ทุกคนทราบว่า นักท่องเที่ยวต้องการบริการให้บริการด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. อะไรเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สรุป ผู้รับบริการคาดหวังความประทับใจในการต้อนรับ การให้บริการในด้านต่างๆ มากที่สุด

5. ในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ระบบสายพาน ล้อเสียงกระเป๋า BHS มาใช้ที่อาคาร 1 ประสบปัญหาอะไรบ้าง

สรุป พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ตอบว่า มีปัญหาในการเชื่อมต่อระบบต่างๆ ในท่าอากาศยานเนื่องจากข้อจำกัดตัวอาคารสถานที่

6. การพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพที่ผ่านมาทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และรวดเร็ว หรือไม่

สรุป ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านตอบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

7. ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจต่อร้านค้าต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสารหรือไม่
สรุป ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจมาก

8. การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร มีการพิจารณาถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มและท่าอากาศยานได้ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นอย่างไร

สรุป ท่าอากาศยานกรุงเทพมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเสมอมา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการตลอดมา

9. การรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานได้ส่งผลสำเร็จและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ในระดับใดและได้ตามมาตรฐานหรือไม่

สรุป ว่าที่ ร.ท. ภาคกร สุระพิพิธ ตอบว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพตระหนักถึงความสำคัญและปฏิบัติตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO

10. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบิน เช่น ทางวิ่ง ทางขับและหลุมจอดอากาศยาน จะมีความสามารถรองรับอากาศยานเพียงพอ จนกว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเปิดให้บริการหรือไม่

สรุป ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน ตอบว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการบินต่างๆ จะสามารถรองรับผู้โดยสารได้เพียงพอจนถึงปี พ.ศ. 2548 หรือจนกว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ

