

BE-022

การศึกษาผลกระทบต่อการทำงานของแผนก Airside ตำแหน่งจุด First Port of Arrival และ International Connecting Flights For Custom Immigration Quarantine (C.I.Q.) Passengers ของบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน)
Study of Impact on Operations of Airside Department, First Port of Arrival Point Location and International Connecting Flights for Custom Immigration Quarantine (C.I.Q.) Passengers of Thai Airways International Public Company Limited.

กนกพร ฉัตรสุริยาภรณ์¹, วชิโรบล โกศลวิทยานันต์² และอาภาพรธม จันทนาม^{3,*}
Kanokporn Chatsuriyaporn¹, Watcharobon Kosonwittayanan² and Apapan Jantanam^{3,*}
นักศึกษาศาสาวิชาการท่องเที่ยว¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ^{2,3}

*Corresponding author's e-mail: watcharobon.yue@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาผลกระทบต่อการทำงานของแผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) มีจุดประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการทำงานของแผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival 2) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการทำงานของแผนก Airside ตำแหน่งจุด International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการทำงานของแผนก Airside 4) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 70 คน และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีสถิติที่ใช้ในกรณีวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการปฏิบัติงานมากที่สุดคือตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยในด้านลักษณะงาน มากที่สุดคืองานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.51 ปัจจัยในด้านทักษะการทำงานต่างๆ มากที่สุดคือการใช้ TOCC MVT ค่าเฉลี่ย 4.54 ปัญหาที่พบในการตรวจ Boarding pass ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มี Gate ค่าเฉลี่ย 4.46 ปัญหาที่พบในการตรวจ Passport ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่มี Visa ค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสาร C.I.Q. ฝั่ง Gate มากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์แต่มีตราปั๊มใน Passport

ค่าเฉลี่ย 3.73 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสาร C.I.Q. ฝั่งArrival Gate มากที่สุดคือผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์แต่มีตราประทับใน Passport ค่าเฉลี่ย 3.56 ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร มากที่สุดคือการสื่อสารกับผู้โดยสารคนไทย ค่าเฉลี่ย 4.69 ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับผู้โดยสารคนไทยและต่างชาติ มากที่สุดคือแจ้งผู้โดยสารไปยังจุด Check in ค่าเฉลี่ย 4.43

คำสำคัญ: ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน, พื้นที่ภายในสนามบิน, การตรวจผู้โดยสารเข้ามาในราชอาณาจักร, ผู้โดยสารขาออกที่ผ่านพิธีการศุลกากร, จุดตัด ตม.

ABSTRACT

Study the impact on the operations of the Airside Department, the location of the First port of arrival and International Connecting Flights for C.I.Q. Passengers of Thai Airways International Public Company Limited. The objectives are 1) to study the impact on the operations of the Airside Department First port of arrival point location

2) To study the impact on the operations of the Airside Department, the location of International Connecting Flights for C.I.Q. Passengers 3) To study the problems and obstacles that affect the operations of the Airside Department 4) To study the guidelines for solving problems and obstacles. By collecting data from a designated sample of 70 people and processing it with the SPSS statistical package, the statistics used in data analysis are Descriptive statistics include frequency, percentage, mean and Standard deviation (S.D.) The results of the study found that Respondents gave the most importance to the factor in work performance, which was determination to perform duties according to assigned duties, with an average of 4.64 factors in the nature of work. Most importantly, the assigned tasks are clear. Average 4.51 Factors in various work skills. The most common is the use of TOCC MVT, with an average of 4.54. The most common problem in checking passenger boarding passes is that the passenger's boarding pass does not have a gate, with an average of 4.46. The most common problem found in checking passenger passports is that passengers do not have a visa, with an average of 2.57. The most common problem found in dealing with C.I.Q. passengers at the gate is that passengers do not have a sticker but have a stamp in their passport, with an average of 3.73. The highest performance for C.I.Q. passengers on the Arrival Gate side was passengers who did not have a sticker but had a stamp in their passport. The

average was 3.56. Communication skills with passengers. The greatest is communication with Thai passengers, with an average of 4.69. Skills in solving various problems for Thai and foreign passengers. The most was informing passengers to go to the check-in point, with an average of 4.43.

Keywords: Impact on work performance, Airside, First Port of Arrival, International Connecting Flights for CIQ Passengers, Immigration Check

บทนำ

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชน จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ในฐานะสายการบินประจำชาติไทย โดยมีฐานการบินหลักที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานภูเก็ต การบินไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 การบินไทยเป็นสมาชิกร่วมก่อตั้งกลุ่มพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ เคยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสายการบินนกแอร์ ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 การบินไทยได้ให้บริการการบินไปยังท่าอากาศยานทั้งหมด 62 แห่งใน 32 ประเทศ และประเทศไทย แบ่งเป็นต่างประเทศ 59 สนามบิน ในประเทศไทย 4 สนามบิน ครอบคลุม 3 ทวีปทั่วโลก จากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยฝูงบินกว่า 81 ลำ การบินไทยเป็นสายการบินลำดับต้นในเอเชีย ที่ทำการบินในเส้นทางกรุงเทพ-ลอนดอน (ท่าอากาศยานฮีทโธรว์) นอกจากนี้ การบินไทยได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมของโลก ประจำปี 2019 จากสกายแทร็กซ์ ได้แก่ รางวัลอันดับ 1 สายการบินที่ให้บริการสปาเลาจน์ ยอดเยี่ยมของโลก (World's Best Airline Lounge Spa 2019) (การบินไทย - wikipedia.org)

เที่ยวบินต่อเครื่องระหว่างประเทศสำหรับ C.I.Q. ผู้โดยสาร (International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers) คือผู้โดยสารขาออกที่ผ่านพิธีการศุลกากร (Custom) การตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และผ่านด่านตรวจกักกันพืชและสัตว์ (Quarantine) มาแล้ว โดยทำการเช็คอินมาจากต่างจังหวัด ประกอบด้วยภูเก็ต สมุย เชียงใหม่ ซึ่งพร้อมแล้วที่จะเดินทางออกนอกประเทศ เพียงแค่มาต่อเครื่องที่สุวรรณภูมิ โดยไม่ต้องผ่านการตรวจอีกครั้งหนึ่ง กระบวนการตรวจทุกอย่างจะอยู่ที่เมืองต้นทางที่เช็คอิน จะผ่านการตรวจ Body Search ผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง มาเรียบร้อยแล้ว ผู้โดยสารที่ผ่านการ CIQ แล้วจะถูกให้อยู่ในโซนระหว่างประเทศ ไม่สามารถออกไปยังโซนในประเทศได้ เนื่องจากมีการทำการตรวจลงตราว่าออกจากราชาอาณาจักรแล้ว หากท่านไหนมีธุระออกไปข้างนอก ไม่แนะนำให้ทำกระบวนการ CIQ ที่เมืองต้นทาง โดยสัมภาระต่างๆ จะถูกโหลดจากเมืองต้นทางไปเมืองปลายทางให้ท่านอัตโนมัติภายใต้เงื่อนไขของพันธมิตรการบิน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน APDI) ส่วนปัญหาที่มักเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางปฏิบัติงานแผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และจุด International Connecting Flights

For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัญหาที่มักเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานตำแหน่งจุด First port of arrival คือ การตรวจ Boarding pass การตรวจ Passport และการตรวจ Visa ของผู้โดยสาร และปัญหาที่มักเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ตำแหน่งจุด International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers คือ การรับผู้โดยสาร C.I.Q. ที่มีสติ๊กเกอร์และผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์ และการรับผู้โดยสารไม่ครบตามจำนวน จึงก่อให้เกิดแนวคิดในการทำวิจัยเรื่อง การศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานแผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในด้านการตรวจ Boarding pass การตรวจ Passport การตรวจ Visa การรับผู้โดยสาร C.I.Q. เพื่อที่จะรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการปฏิบัติงาน และรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหให้กับผู้โดยสารในตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

โดยในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่งแผนก Airside จุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ณ สนามบินสุวรรณภูมิ พบว่ามี ปัจจัยในการปฏิบัติงานแผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers การปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival การปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด International ทั้งๆด้านต่างๆต่อการปฏิบัติงานกับผู้โดยสารในตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในตำแหน่งนี้ จึงได้ทำการศึกษาผลกระทบต่อการทำงานในตำแหน่งนี้ เพื่อให้องค์กรทราบถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานในแผนก Airside และนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด International Connecting Flights for C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแผนก Airside

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาเก็บตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 70 ชุดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบง่าย โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาฝึกงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaires - online) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อหาความสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนด ประกอบด้วย 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาฝึกงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers

ตอนที่ 3 ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตำแหน่งจุด First port of arrival

ตอนที่ 4 ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตำแหน่งจุด International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers

ตอนที่ 5 ทักษะด้านต่างๆต่อการปฏิบัติงานกับผู้โดยสารในตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers

วิธีรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บมาจากแบบสอบถามออนไลน์ในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 โดยวิธีเลือกแบบเจาะจงเฉพาะนักศึกษาฝึกงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers ของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 70 คน

ข้อมูลทุติภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมจากเอกสารวิทยานิพนธ์ รายงาน อินเทอร์เน็ต บทความ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในการประกอบการวิเคราะห์และสรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาฝึกงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 22-23 ปี ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ระยะเวลาในการฝึกงาน 4 เดือน ส่วนใหญ่เข้าฝึกงานในปี 2566 และสำเร็จการฝึกงานในปี 2567

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ และน้อยที่สุดการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายร่วมทั้งการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีตามลำดับ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน มากที่สุดคืองานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน รองลงมาคือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ ส่วนปัจจัยในด้านทักษะการทำงานต่างๆ มากที่สุดคือการใช้ TOCC MVT รองลงมาคือการใช้ Flight radar และ การใช้ Walkie – talkie ตามด้วยการตรวจ Passport การตรวจ Visa การตรวจ Boarding pass และ การใช้คอมพิวเตอร์ตามลำดับ

ผลกระทบปัญหาต่อการปฏิบัติงาน แผนกAirside ตำแหน่งจุด First port of arrival พบว่าปัญหาที่พบในการตรวจ Boarding pass ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มี Gate รองลงมาคือ Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มีเลขที่นั่ง ส่วนปัญหาที่พบในการตรวจ Passport ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่มี Visa รองลงมาคือผู้โดยสาร Visa หมาดอายุ

ผลกระทบปัญหาต่อการปฏิบัติงาน แผนกAirside ตำแหน่งจุดInternational Connecting Flights For C.I.Q. Passengers พบว่าปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสาร C.I.Q. ฝั่งGate มากที่สุดคือผู้โดยสาร ไม่มีสติ๊กเกอร์ แต่มีตราปั๊มใน Passport รองลงมาคือรับผู้โดยสารไม่ครบตามจำนวน และผู้โดยสารมีสติ๊กเกอร์ แต่ไม่มีตราปั๊มใน Passport ส่วนปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสารC.I.Q. ฝั่ง Arrival มากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์ แต่มีตราปั๊มใน Passport รองลงมาคือรับผู้โดยสารไม่ครบตาม และผู้โดยสารมี สติ๊กเกอร์ แต่ไม่มีตราปั๊มใน Passport

ทักษะการปฏิบัติงานกับผู้โดยสารในตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights for C.I.Q. Passengers พบว่าทักษะด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร มากที่สุดคือการ สื่อสารกับผู้โดยสารคนไทย รองลงมาคือสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ การ สื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษอื่นๆ และการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติ ทักษะ ด้านการใช้ภาษาจีน ส่วน ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับผู้โดยสารคนไทยและต่างชาติ มากที่สุดคือการ แนะนำผู้โดยสารไปยังจุด Check in รองลงมาคือแนะนำผู้โดยสารไปยัง Lounge การแนะนำผู้โดยสารไป ยังร้านอาหารต่างๆ การแนะนำผู้โดยสารไปยัง Gate การแนะนำผู้โดยสารไปยังจุดแลกเงิน การแนะนำ ผู้โดยสารไปยังจุดรับสัมภาระ และการแนะนำผู้โดยสารไปยังทางออกตามลำดับ



ภาพที่ 1 การตรวจ Passport Boarding pass และ Visa จุด First port of arrival

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยในการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ และน้อยที่สุดการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายร่วมทั้งการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ :กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กล่าวว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว เป็นอย่างมาก ปัจจัยในด้านลักษณะงาน มากที่สุดคืองานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน รองลงมาคือปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นในปัจจัยของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุดคือทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และมีอิสระในการทำงาน ส่วนปัจจัยในด้านทักษะการทำงานต่างๆ มากที่สุดคือการใช้ TOCC MVT รองลงมาคือการใช้ Flightradar และ การใช้ Walkie – talkie ตามด้วยการตรวจ Passport การตรวจ Visa การตรวจ Boarding pass และการใช้คอมพิวเตอร์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิวา สุตา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานดอนเมือง กล่าวว่า ด้านทักษะ ผู้ให้สัมภาษณ์ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อทำการเช็คอิน ตรวจสอบรายชื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ค้นคว้าหา ข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคู่มือ (Manual) แต่มี 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่าง คือ บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น ไม่จำเป็นต้องมีทักษะคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยให้เหตุผลว่า เมื่อเริ่มปฏิบัติงานที่แห่งใหม่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องได้รับการอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์ใหม่ เนื่องจาก แต่ละองค์กรมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน

ส่วนผลกระทบปัญหาต่อการปฏิบัติงาน แผนกAirside ตำแหน่งจุด First port of arrival พบว่า ปัญหาที่พบในการตรวจ Boarding pass ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มี Gate รองลงมาคือ Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มีเลขที่นั่ง ส่วนปัญหาที่พบในการตรวจ Passport ของผู้โดยสาร มากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่มี Visa รองลงมาคือผู้โดยสาร Visa หหมดอายุ ผลกระทบปัญหาต่อการปฏิบัติงาน แผนก Airside ตำแหน่งจุดInternational Connecting Flights For C.I.Q. Passengers พบว่าปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสารC.I.Q. ฝั่งGate มากที่สุดคือผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์ แต่มีตราปั้มใน Passport รองลงมาคือรับผู้โดยสารไม่ครบตามจำนวน และผู้โดยสารมีสติ๊กเกอร์ แต่ไม่มีตราปั้มใน Passport

ส่วนปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต่อผู้โดยสาร C.I.Q. ฝั่ง Arr Gate มากที่สุดคือผู้โดยสารไม่มีสติ๊กเกอร์ แต่มีตราปั้มใน Passport รองลงมาคือรับผู้โดยสารไม่ครบตาม และผู้โดยสารมีสติ๊กเกอร์ แต่ไม่มีตราปั้มใน Passport และทักษะการปฏิบัติงานกับผู้โดยสารในตำแหน่งจุด First port of arrival และ International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers พบว่าทักษะด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร มากที่สุดคือการสื่อสารกับผู้โดยสารคนไทย รองลงมาคือการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ การสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษอื่นๆ และการสื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติ ทักษะด้านการใช้ภาษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิwa สุตา (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานดอนเมือง กล่าวว่าปัจจัยด้านทักษะ พบว่า หัวข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ส่วนทักษะด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับผู้โดยสารคนไทยและต่างชาติมากที่สุดคือการไต่ผู้โดยสารไป ยังจุด Check in รองลงมาคือการไต่ผู้โดยสารไปยัง Lounge การไต่ผู้โดยสารไปยังร้านอาหารต่างๆ การไต่ผู้โดยสารไปยัง Gate การแนะนำผู้โดยสารไปยังจุดแลกเงิน การแนะนำผู้โดยสารไปยังจุดรับสัมภาระ และการแนะนำผู้โดยสารไปยังทางออกตามลำดับ



ภาพที่ 2 จุดรอรับผู้โดยสาร C.I.Q. ฝั่งประตูบริเวณจุดตัด A+B

ข้อเสนอแนะ

การแก้ไขปัญหาผู้โดยสารในตำแหน่งให้กับจุด First port of arrival หาก Boarding pass ของผู้โดยสารไม่มีเลขที่นั่ง แจ้งไปยังเคาน์เตอร์ Thai Airways เพื่อปริ้น Boarding pass ใบใหม่ และอธิบายผู้โดยสารที่ Boarding pass ไม่มี Gate สามารถเช็ค Gate ด้านในได้ ส่วนในเรื่องของ Visa แจ้งผู้โดยสารที่ไม่

มี Visa สามารถขอ Visa กับทางเจ้าหน้าที่ก่อนและกลับมาตรวจใหม่อีกครั้ง และแจ้งผู้โดยสารที่ Visa หมดยุติ ให้ขอ Visa ใหม่กับทางเจ้าหน้าที่และมาตรวจใหม่อีกครั้ง

การแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสารผู้โดยสารในตำแหน่งให้กับจุด International Connecting Flights For C.I.Q. Passengers หากผู้โดยสารมีสติ๊กเกอร์ แต่ไม่มีตราปั๊มใน Passport ให้ไปติดต่อกับทางเจ้าหน้าที่ก่อนและมาตรวจใหม่อีกครั้ง และตรวจสอบ Passport ของผู้โดยสารที่ไม่ใช่สติ๊กเกอร์ว่ามีตราปั๊มแสดงวันที่วันนั้นๆหรือไม่ หากรับผู้โดยสาร C.I.Q. ไม่ครบ ต้องตามหาผู้โดยสาร C.I.Q. ในบริเวณต่างๆ หรือไปรับผู้โดยสารที่หลุด C.I.Q. จากเจ้าหน้าที่ที่แจ้งตามจุดนั้นๆ

เอกสารอ้างอิง

การบินไทย-วิกิพีเดีย. (2548). เข้าถึงได้จาก : <https://th.m.wikipedia.org/wiki/การบินไทย> (สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2567).

เด็กการบิน. (2019). โครงสร้างพื้นฐานของสนามบิน เข้าถึงได้จาก :

<https://www.blockdit.com/posts/5ce8b50d07052b100636a200>

(สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2567).

ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/785/1/Binder1.pdf>

(สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567).

ผู้โดยสาร. (8 ตุลาคม 2553). เข้าถึงได้จาก : <https://th.m.wikipedia.org/wiki/ผู้โดยสาร> (สืบค้นเมื่อ 2

กุมภาพันธ์ 2567).

รุ่งทิwa สุตา. (2559). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการต้อนรับภาคพื้น. เข้าถึงได้จาก :

<sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/7763/2/Fulltext-watermark.pdf>

(สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567).

รุ่งทิwa สุตา. (2559). ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่า

อากาศยานดอนเมือง. เข้าถึงได้จาก : [sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/7763/2/](sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/7763/2/Fulltext-watermark.pdf)

<Fulltext-watermark.pdf> (สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567).

เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). เข้าถึงได้จาก :

[http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/b](http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2404/1/144626.pdf)

<itstream/123456789/2404/1/144626.pdf> (สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2567).

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน(APDI).2562).เข้าถึงได้จาก:

https://m.facebook.com/story.php?id=100064692516514&story_fbid=2355319067848110 (สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567).

สมเกียรติ ศิริชาติไชย. (2561). เข้าถึงได้จาก : [https://ir.thaiairways.com/wp-](https://ir.thaiairways.com/wp-content/uploads/2023/08/20190807-thai-561-2017-th.pdf)

[content/uploads/2023/08/20190807-thai-561-2017-th.pdf](https://ir.thaiairways.com/wp-content/uploads/2023/08/20190807-thai-561-2017-th.pdf) (สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2567).

สาวิตรา สุวรรณ. (2560). แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. เข้าถึงได้จาก :

http://mdc.library.mju.ac.th/thesis/2563/sawittra_suwan/fulltext.pdf
(สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2567).

ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2567).

วีซ่า. (n.d.). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ohvisapro.com> (สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2567)

อาจรี นามวัฒน์. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

กรณีศึกษา สาย34 การบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2567).