



แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน
THE GUIDELINES OF AIRPORT SERVICES
FOR MUSLIM PASSENGERS

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
อนุวัฒน์ มาหะมะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2564

แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2564

**THE GUIDELINES OF AIRPORT SERVICES
FOR MUSLIM PASSENGERS**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2021**



แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการท่าอากาศยาน

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.ชัยบูรณ์ คำเพราะ)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.นันทวัน อินทชาติ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.วรากรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์)

กรรมการ

พ.อ.อ.

(พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วรากรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน

อนุวัฒน์ มาหะมะ: แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน (THE GUIDELINES OF AIRPORT SERVICES FOR MUSLIM PASSENGERS)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ศศ. ดร.นันทวัน อินทชาติ, 129 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน และเพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน และการดูแลจัดการการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกและจัดระบบข้อมูลเป็นกลุ่ม และนำเสนอแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่าสภาพปัญหาการบริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ห้องน้ำมีจำนวนน้อย พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำควรเป็นเพศเดียวกันกับผู้ใช้บริการห้องน้ำ ห้องละหมาดมีขนาดเล็ก และส่วนใหญ่มีเฉพาะในเขตนอกการบิน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารของเที่ยวบินพิเศษฮัจญ์และอุมเราะห์มีจำนวนน้อย ป้ายบอกทาง สถานที่ต่าง ๆ ไม่มีภาษาท้องถิ่น ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย และไม่มีจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุสลิม 2) ด้าน โครงสร้างท่าอากาศยานที่เกี่ยวกับพื้นที่รองรับ ประกอบด้วย พื้นที่ใช้สอยภายในท่าอากาศยานมีจำนวนจำกัด ไม่มีมาตรการจำกัดผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ ควรมีการขยายพื้นที่ใช้สอยของท่าอากาศยานบางแห่งที่สอดคล้องจำนวนผู้ใช้บริการชาวมุสลิม 3) ด้านการรักษาความปลอดภัย การตรวจค้นร่างกายโดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ระบุเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร ไม่มีห้องตรวจค้นพิเศษสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นเพศหญิง 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ภัยคุกคาม การก่อการร้าย และปัญหาการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ของท่าอากาศยาน และเที่ยวบิน ส่วนแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย 1) การพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกตามคุณลักษณะพื้นฐานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ดังนี้ ห้องน้ำที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม พื้นที่อาบน้ำละหมาดแยกส่วนแห้งและเปียก ที่อาบน้ำละหมาดมีสัดส่วนที่เพียงพอ ห้องละหมาดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบาย มีบริการเขตในการบินด้วย และสนับสนุนการจำหน่ายสินค้าฮาลาลในท่าอากาศยาน 2) การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารผู้โดยสารชาวมุสลิม ที่มีหลากหลายภาษารวมถึงภาษาท้องถิ่น 3) การให้บริการเที่ยวบินพิเศษช่วงเทศกาลฮัจญ์ผู้โดยสารชาวมุสลิม มีจุดรวมพลเฉพาะ เพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการ และจัดสรรอาคารที่แยกส่วนเฉพาะในการให้บริการ 4) การให้บริการด้านมาตรการความปลอดภัยสำหรับ

ผู้โดยสารชาวมุสลิม การตรวจค้นร่างกายโดยพนักงานเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร และมีห้องตรวจค้น
เฉพาะสำหรับผู้โดยสารเพศหญิง



สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

On

อ.อ.อ.
อ.อ.อ.

ARNUWAT MAHAMAT: THE GUIDELINES OF AIRPORT SERVICES FOR MUSLIM PASSENGERS

THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. NANTAWAN INTACHAT, Ph.D., 129 PP

The research aimed at applying the guidelines of airport services for Muslim passengers. The objectives of research were to study the conditions of serviced-problems in the airports and to suggest the airport's services guidelines for Muslim passengers. The research is a qualitative research which is an In-depth Interview from 6 key informants who are proficient in airport management and proficient in conducting services to Thai's Muslim pilgrims. The research methodology, analysis the data by classify and grouping information, then present as a descriptive method

The results of the research showed the conditions of serviced-problems for Muslim passengers in airports of Thailand, which are 1) Facilitation, consist with, few numbers of washrooms, washroom should be manned and cleaned according to gender, prayer room is small and mostly located at the landside area, few check-in counters operating during Hajj and Umrah flights, no signpost in local language, few halal foods in service, and no Muslim passenger's information center. 2) The infrastructures for service's areas, consist with, a limit space, no precaution to limit people entering airport, some airports need to increase service areas which accordant with number of Muslim's passengers. 3) Security system, body check on passengers not conduct by same gender with passengers. No dedicated room provides when conducting thorough body check on females. 4) Information of threat, terrorism and political crisis which affect to a safety of airport and flight. The guidelines, airport services for Muslim passengers, which are 1) Facilities development as Muslim's passengers basic characteristics; a Muslim Friendly-Washroom, segregated between dry and wet ablution area, ablution facilities should be accordant with passengers, prayer room should be located at safe, comfortable area, as well as service at airside, and support Halal products 2) Muslim passenger's information center; provide information in multiple languages, and in local language. 3) Special flight service for Muslim passengers during Hajj period; provides an assemble hall, increase check-in counter, provide segregated building for service. 4) Providing security for Muslim passengers; body search check on passengers should be conducted by same gender, and dedicated room through body check on females.

Aviation Management

Academic Year 2021

Student's signature

A. Mahamat

Advisor's signature

Nantawan Intachat

Co-advisor's signature

M. Ramlan

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลืออย่างดียิ่งทั้งในด้านวิชาการ และการดำเนินงานวิจัย อาทิ เช่น ศส. ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ให้ความรู้ คำแนะนำ การช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาของการทำงานวิจัยจนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อ. ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ในการตรวจสอบเนื้อหาวิทยานิพนธ์ และให้คำปรึกษาด้านวิชาการในการทำวิทยานิพนธ์

อาจารย์ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน ที่ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนคำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการท่าอากาศยาน และด้านการดูแลการจัดการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมทั้ง 6 ท่าน ในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิทยานิพนธ์

เจ้าหน้าที่ของสถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน ในการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา

รุ่นพี่ และเพื่อนร่วมเรียนระดับปริญญาโทรุ่น 5 สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ คำแนะนำ และให้คำปรึกษามาโดยตลอด

มารดา พี่น้อง และคนในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การเลี้ยงดูอบรม ส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมาพร้อมทั้งให้กำลังใจ และสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้วิจัย และเพื่อน ๆ สนิทที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจ และเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่เกี่ยวข้องในงานวิทยานิพนธ์นี้ ทั้งการให้การช่วยเหลือจนทำให้งานวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แม้ว่าจะไม่ได้ระบุชื่อหรือบริษัทของท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณ และนึกถึงเสมอ

อนุวัฒน์ มาหะมะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำอธิบายศัพท์	4
2. ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยาน	6
2.2 แนวคิดแนวทางการให้บริการ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีชีวิตชาวมุสลิม	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย	48
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	50
3.1 วิธีวิจัย	50
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล	53
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	55
4.2 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติที่ดีการให้บริการชาวมุสลิม ท่าอากาศยาน	85
4.3 การสังเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ	88
5. สรุปและอภิปรายผล	93
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	99
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	105
5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย	107
5.2 การประยุกต์ผลการวิจัย	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ข ภาพประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ผู้โดยสารชาวมุสลิมของท่าอากาศยานในประเทศไทย	118
ภาคผนวก ค ข้อมูลท่าอากาศยานในประเทศไทยที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้โดยสารชาวมุสลิม	126
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	สภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย	84
4.2	การสังเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ	89



สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ปัจจัย 6 ประการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จและความเป็นเลิศที่แตกต่างขององค์กรในอุตสาหกรรมบริการ	18
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้	19
2.3 โครงสร้างท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชารีอาฮ์	30
2.4 การออกแบบห้องละหมาดแบบแยกพื้นที่ระหว่างชายและหญิงในท่าอากาศยาน	32
2.5 การออกแบบห้องละหมาดแบบไม่แยกพื้นที่ระหว่างชายและหญิงในท่าอากาศยาน	32
2.6 การจัดอันดับท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาลทั่วโลก	35

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

กพท.	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ทดม.	ท่าอากาศยานดอนเมือง
CAAT	Civil Aviation Authority of Thailand
CLMV	Cambodia, Laos, Myanmar, Vietnam
COVID-19	Corona Virus Disease 2019
CTX	Computer Tomography X-ray
ETD	Explosive Trace Detector
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
KLIA	Kuala Lumpur International Airport
NCAFP	National Civil Aviation Facilitation Programme
NCASTP	National Civil Aviation Security Training Programme
OIC	Organisation of Islamic Cooperation
SARP's	Standards and Recommended Practices
SMS	Safety Management System
WHO	World Health Organization
WTMD	Walk Through Metal Detector

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีขนาดใหญ่ และเพิ่มมูลค่าขึ้นตลอดเวลา องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้คาดการณ์ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในช่วง 20 ปี ว่าจะมีอัตราการเติบโตของปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในภาพรวมร้อยละ 4.5-4.6 ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับคาดการณ์การเติบโตของปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger Kilometers; RPK) ในช่วง 20 ปีข้างหน้าของบริษัท แอร์บัส จำกัด ที่คาดการณ์ว่าจะขยายตัวร้อยละ 4.8 ต่อปี และบริษัท โบอิง จำกัด ที่ประมาณการการเติบโตว่าทั่วโลกจะมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.7 ต่อปี (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561) เนื่องจากการขนส่งทางอากาศนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยกว่าการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ ทำให้มีผู้โดยสารที่มาจากหลากหลายทุกมุมของโลก ต่างมีจุดประสงค์เดียวกันเพื่อเดินทางไปด้วยเหตุผลต่าง ๆ กันไป อาทิ เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เดินทางเพื่อเยี่ยมญาติพี่น้อง เดินทางเพื่อไปการทำงาน เดินทางเพื่อภารกิจส่วนตัว หรือเดินทางเพื่อไปประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เป็นต้น

รายงานจากการวิเคราะห์ใหม่โดย Pew Research Center Demographic Projections จากรายงานชื่อ The Changing Global Religious Landscape ที่ทำการสำรวจความเป็นไปได้ และอัตราของการเติบโตจำนวนชาวมุสลิม ในปี 2010 มีจำนวนชาวมุสลิมราว 1.6 พันล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 23.2% ของประชากรโลกทั้งหมด จากรายงานระบุว่าจำนวนชาวมุสลิมจะเพิ่มสัดส่วนเป็น 29.7% ในปี 2050 นี้ และในปี 2100 จำนวนชาวมุสลิมจะมีสัดส่วนราว 34.9% จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่า การเดินทางทางอากาศของชาวมุสลิมในรูปแบบต่าง ๆ จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต (โพสต์ทูเดย์, www, 16 มีนาคม 2560)

จากผลการสำรวจดัชนีการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมทั่วโลกประจำปี 2018 (The Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index หรือ Global Muslim Travel Index: GMTI 2018) ซึ่งสำรวจประเทศจุดหมายปลายทางทั้งสิ้น 130 ประเทศทั่วโลกทั้งประเทศมุสลิม (Organisation of Islamic Cooperation; OIC) และประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม (Non Organisation of Islamic Cooperation; Non-OIC) ระบุว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับ 2 ของกลุ่มที่ไม่ใช่มุสลิม โดยการสำรวจครั้งนี้มีปัจจัย 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การเดินทางเข้าประเทศ การสื่อสาร สภาพแวดล้อมต่อการเดินทาง และการให้

ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับความพยายามอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของไทย ที่พยายามเพิ่มจำนวนร้านอาหารฮาลาล และส่งเสริมประเทศไทยเป็นประเทศจุดหมายปลายทางที่เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (MGR ONLINE, www, 08 พฤษภาคม 2561) ซึ่งทำอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทยนั้น มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นประตูด่านแรกในการต้อนรับ และการให้บริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ด้วยเช่นกัน

ในส่วนของเส้นทางทางอากาศของชาวมุสลิมนั้น ต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ทางศาสนาในชีวิตประจำวัน เช่น การละหมาด ถึงแม้ว่าจะอยู่ ณ สถานที่ใดก็ตาม เมื่อถึงเวลาจำเป็นอย่างใดจำเป็นต้องทำการละหมาดตามเวลาที่กำหนด หรือแม้แต่ การรับประทานอาหารต้องเป็นอาหารฮาลาล ทำให้การบริการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกให้กับชาวมุสลิมที่ใช้บริการทำอากาศยาน ซึ่งทำอากาศยานในประเทศไทยมีการให้บริการสำหรับชาวมุสลิมด้วยเช่นกัน แต่เป็นการบริการที่ยังไม่สอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของชาวมุสลิมที่สามารถสร้างความประทับใจได้ดี ในขณะเดียวกันนั้น ในแต่ละปีมีชาวไทยมุสลิมเดินทางไปนครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบียเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ ที่จัดขึ้นทุกปีใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ซึ่งเป็น 1 ใน 5 หลักปฏิบัติของหลักการการดำเนินชีวิตของศาสนาอิสลาม หรือการเดินทางไปประกอบพิธีอุมเราะห์ (การไปเยี่ยมเยียน) ช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ตลอดทั้งปี ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว จะมีชาวไทยมุสลิมใช้บริการทำอากาศยานมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ เนื่องจากมีญาติพี่น้องจำนวนมากเดินทางไปยังทำอากาศยานเพื่อการอ้อลา ซึ่งถือเป็นประเพณีเมื่อมีใครเดินทางไปแสวงบุญ ทำให้สะท้อนถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามทำอากาศยานในประเทศไทย ได้มากยิ่งขึ้นด้วย อาทิ พื้นที่ใช้สอยมีให้บริการอย่างจำกัด ห้องละหมาดมีขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการ ไม่มีจุดรวมพลเพื่อนัดพบโดยเฉพาะ รวมถึงร้านอาหารมีให้บริการค่อนข้างน้อย ซึ่งสอดคล้องกับเหตุการณ์ เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2558 นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ ผู้อำนวยการใหญ่ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และคณะได้เข้าพบ นายอาซิส พิทักษ์คุมพล ประธานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และจุฬาราชมนตรี เพื่อแสดงความเสียใจ และขอภัยต่อกรณีการตรวจค้นที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิต่อชาวมุสลิม ที่ปรากฏภาพไม่เหมาะสม ซึ่งท่านจุฬาราชมนตรีได้เมตตากล่าวให้อภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม เช่น การเพิ่มร้านอาหารฮาลาล การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำของทำอากาศยาน เป็นต้น เนื่องจากที่ผ่านมา ทอท. ได้ให้การต้อนรับพี่น้องชาวมุสลิมเป็นจำนวนมากที่ใช้บริการทำอากาศยานที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ ทอท. ทั้ง 6 แห่ง โดยเฉพาะในช่วงการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ (ไทยรัฐออนไลน์, www, 5 มิถุนายน 2558)

จากความสำคัญ และปัญหาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องรวมถึงแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ภายใต้ข้อกำหนดและมาตรฐานข้อกำหนดพื้นฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อาทิ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านความปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอให้ท่าอากาศยานในประเทศไทยปรับปรุง การบริการจัดการการให้บริการสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในการต้อนรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่มาจากต่างประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา การให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน
- 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ภายใต้กรอบการดำเนินการข้อกำหนด และมาตรฐานข้อกำหนดพื้นฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ 19 ภาคผนวก (Annex 19) ที่เป็นมาตรฐาน และข้อแนะนำพึงปฏิบัติ (Standards and Recommended Practices: SARP's) โดยมีขอบเขตเนื้อหาของการศึกษา ดังนี้

- 1) แนวปฏิบัติที่ดีของท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมุสลิม
- 2) วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของศาสนาอิสลาม
- 3) การให้บริการ และการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารในท่าอากาศยาน

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยบุคลากรระดับสูงและบุคลากรระดับกลาง ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน การจัดการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม หรือการให้บริการผู้โดยสารชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญ ประกอบด้านกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย โดยมีหลักการเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผ่านการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญการจัดการเที่ยวบิน หรือการให้บริการ และประสานในการส่งชาวไทยมุสลิมไปประกอบพิธีฮัจญ์ และมีความเชี่ยวชาญในการบริการจัดการท่าอากาศยาน

จำนวน 6 คน ได้แก่ 1) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน 2) ฝ่ายพิธีการบิน และด้านนิตยการบิน 3) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง 4) รองเลขานุการ สำนักงานจุฬาราชมนตรี (ฝ่ายกิจการฮัจญ์) 5) เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ และ 6) ผู้เชี่ยวชาญนำส่งผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมประกอบพิธีฮัจญ์

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้มีกำหนดช่วงเวลาที่ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 และดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้แนวทางการให้บริการต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยานที่เหมาะสมสำหรับชาวไทยมุสลิม และชาวมุสลิมต่างชาติที่ตรงกับบริบทของประเทศไทยที่ไม่ได้เป็นประเทศกลุ่มมุสลิมแต่สามารถมีแนวทางการให้บริการสำหรับชาวมุสลิมที่ติดภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับท่าอากาศยานอื่นในประเทศไทยในอนาคต

1.5 คำอธิบายศัพท์

1) แนวทางการให้บริการ หมายถึง กรอบแนวทางการให้บริการที่มีองค์ประกอบ ดังนี้ กฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements) ต้นแบบท่าอากาศยานที่ดี (Airport Best Practice Requirement) กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations) วิถีชีวิตชาวมุสลิม (Ways of Muslim's life) และสิ่งที่ผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องการ (Muslim Passenger's Needs) ในการดำเนินการที่สอดคล้องกับการบริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม

2) ท่าอากาศยาน หมายถึง สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของอากาศยานเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ ซึ่งในท่าอากาศยานจะมีอาคาร และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่ท่าอากาศยาน ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการชาวมุสลิม การขนส่งสัมภาระ และไปรษณียภัณฑ์

3) ชาวมุสลิม หมายถึง ชาวมุสลิมที่เป็นทั้งชาวไทยมุสลิม และชาวมุสลิมต่างชาติที่เดินทางโดยอากาศยานที่ใช้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทย

4) มาตรฐาน และข้อแนะนำพึงปฏิบัติ (Standards and Recommended Practices: SARP's) หมายถึง กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดพื้นฐานที่ทางองค์การการบินระหว่างประเทศได้แนะนำ

ทุกประเทศสมาชิกนำมาปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อความปลอดภัย ความสม่ำเสมอ และให้เกิดประสิทธิภาพของการเดินอากาศระหว่างประเทศที่สอดคล้องกับอนุสัญญา

5) Aerodrome หมายถึง พื้นที่ที่จัดเตรียมเพื่อการใช้งานการบิน ซึ่งมีองค์ประกอบด้วยอาคาร การติดตั้งระบบ และเครื่องมือต่าง ๆ ในการนำอากาศยานขึ้น และลงได้ โดยมีโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับการให้บริการแก่ชาวมุสลิมที่ใช้บริการ

6) Facilitation หมายถึง การอำนวยความสะดวกในเรื่องการอำนวยความสะดวกในด้านพิธีการภาคพื้นดิน ดังนี้ ศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง สาธารณสุข การบริการต่าง ๆ ภายในเขตท่าอากาศยาน เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชาวมุสลิม เช่น มีอาหารฮาลาลขายในท่าอากาศยาน มีห้องน้ำที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม มีจุดบริการศูนย์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชาวมุสลิม มีห้องละหมาดที่กว้าง และสะดวกสบาย เป็นต้น

7) Security หมายถึง การรักษาความปลอดภัย ซึ่งในประเทศไทยมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่อยู่นอกเขตการบินอยู่มี 2 แบบดังนี้ การรักษาความปลอดภัยแบบภายในคอนคอร์ด (Concord Screening) และการรักษาความปลอดภัยแบบพื้นที่อาคาร (Terminal Screening)

8) Safety Management System หมายถึง ระบบการจัดการด้านนิรภัย เป็นระบบการจัดการอย่างต่อเนื่องที่ระบุนหาอันตราย และวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ในขณะที่ยังคงรักษาความเชื่อมั่นว่า การควบคุมความเสี่ยงเหล่านี้มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อองค์กร และชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายที่นำไปสู่การสูญเสีย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา คู่มือ และสื่อสารสนเทศ ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยาน
- 2) แนวคิดแนวทางการให้บริการ
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวมุสลิม
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยานจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยาน พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (พจนานุกรมไทย
www, 2557) ได้ให้ความหมายว่า ท่าอากาศยาน หมายถึง (คำนาม) ที่สำหรับเครื่องบินขึ้นลง ประกอบด้วยลานจอดเครื่องบิน ลู่เครื่องบินขึ้นลง โรงเก็บอุปกรณ์การบิน หอบังคับการบินที่ทำการ
ของเจ้าหน้าที่ และที่พักผู้โดยสารเข้าออก เป็นต้น

ท่าอากาศยาน ตามพระราชบัญญัติศุลกากร “ท่าอากาศยาน หมายถึง สถานที่บน
พื้นดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของอากาศยานเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า และ
ไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งในท่าอากาศยานจะมีอาคาร และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่
เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์”

ท่าอากาศยาน ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 “ท่าอากาศยาน หมายถึง
พื้นที่ที่กำหนดไว้ในพื้นดินหรือน้ำสำหรับใช้ทั้งหมดหรือแค่เพียงบางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือ
เคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้ง และบริภัณฑ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น”

ท่าอากาศยาน ตามอนุสัญญาการบินพลเรือนระหว่างประเทศ “ท่าอากาศยาน หมายถึง พื้นที่ที่อยู่บนผิวดิน และผิวน้ำ รวมตลอดถึงอาคารสิ่งติดตั้ง และอุปกรณ์สำหรับใช้ส่วนใด ส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด เพื่อการขึ้นลงของเครื่องบิน”

ท่าอากาศยาน หมายถึง พื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เพื่อการขึ้น-ลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่ง ติดตั้ง

ท่าอากาศยาน หมายถึง พื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อการขึ้น - ลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้ง และอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น โดยมีการแบ่งพื้นที่ภายในเขตท่าอากาศยานเพื่อการใช้ ประโยชน์ และระบบการบริหารจัดการท่าอากาศยานประกอบด้วยหน้าที่ (Function) ที่เกิดขึ้น ภายในขอบเขตของท่าอากาศยาน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับกิจกรรม (Activities) ในห้วงอากาศ และ หน่วยงานควบคุม (Regulators) หลาย ๆ หน่วยงานด้วยกัน โดยแบ่งขอบเขตการบริหารจัดการ ภายในเขตท่าอากาศยาน ดังนี้ เขตการบิน (Airside) เขตนอกการบิน (Landside)

Lisa H. Fitzpatrick (2014) ให้ความหมายของท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานเป็นประตู ผู้เมือง ซึ่งมีความสำคัญเพราะเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของเมือง ท่าอากาศยานสามารถถ่ายทอด และประชาสัมพันธ์สิ่งที่สืบทอดมาจากคนรุ่นเก่าของแต่ละที่ของเมืองหรือประเทศนั้น ๆ จากที่ ท่าอากาศยานถูกออกแบบให้มีกลิ่นอายแห่งวัฒนธรรมเฉพาะ อาทิ เช่น ในส่วนของอาคารขาออก และอาคารขาเข้าที่ตกแต่งให้สืบทอด และถ่ายทอดท้องถิ่นในชุมชนได้ด้วย

2.1.2 ประเภทของท่าอากาศยาน

ในประเทศไทย การแบ่งประเภทของท่าอากาศยานนั้น โดยส่วนใหญ่จะแบ่งตาม รูปแบบของการให้บริการ และการให้บริการ มีทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

1) ท่าอากาศยานทหาร หมายถึง ท่าอากาศยานที่ใช้ประโยชน์ในภารกิจทาง การทหาร บางท่าอากาศยานใช้เครื่องช่วยในการควบคุมการจราจรทางอากาศร่วมกับท่าอากาศยาน พลเรือน ใช้ทางวิ่ง ทางขับ การบริการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ร่วมกันแต่แยกสถานีจอดปลายทาง ลานจอด และโรงเก็บออกจากกัน

2) ท่าอากาศยานพลเรือน หมายถึง ท่าอากาศยานที่มีระบบจัดการท่าอากาศยาน สำหรับการให้บริการด้านการพลเรือน โดยท่าอากาศยานพลเรือน สามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

- ท่าอากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศ หมายถึง ท่าอากาศยานอนุญาตให้ เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศหรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบิน โดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ

ต้องมีคือ พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ด้านกักกันโรค ด้านกักกันพืช ด้านกักกันสัตว์ สำหรับท่าอากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศที่อยู่ในความควบคุมดูแลของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีอยู่ 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ท่าอากาศยานในประเทศ หมายถึง ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการจราจรทางอากาศในประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบิน ผู้โดยสาร สินค้า ภายในประเทศเท่านั้น สำหรับท่าอากาศยานพลเรือนภายในประเทศไทยอยู่ในความควบคุมของกรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม มี 29 แห่ง ดังนี้ ท่าอากาศยานปาย ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน ท่าอากาศยานน่าน ท่าอากาศยานลำปาง ท่าอากาศยานแพร่ ท่าอากาศยานแม่สะเรียง ท่าอากาศยานพิษณุโลก ท่าอากาศยานเพชรบูรณ์ ท่าอากาศยานเลย ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ท่าอากาศยานนครราชสีมา ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ท่าอากาศยานตาก ท่าอากาศยานแม่สอด ท่าอากาศยานหัวหิน ท่าอากาศยานชุมพร ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานปัตตานี ท่าอากาศยานนราธิวาส และท่าอากาศยานเบตง

3) ส่วนท่าอากาศยานในประเทศที่เอกชนสร้าง โดยได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาล คือ ท่าอากาศยานของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มี 3 แห่ง ดังนี้ ท่าอากาศยานเกาะสมุย ท่าอากาศยานสุโขทัย และท่าอากาศยานตราด

2.1.3 วัตถุประสงค์ของท่าอากาศยาน

1) ดำเนินงาน และควบคุมกิจการท่าอากาศยานให้สอดคล้อง และทันต่อวิวัฒนาการขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

2) ปรับปรุง และพัฒนาท่าอากาศยานตลอดจนการบริการต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนของผู้โดยสาร สินค้าทางอากาศ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ

3) วางมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้วยการกำหนดมาตรการการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

4) ดำเนินการทุกวิถีทางให้รัฐมีรายได้เข้าประเทศมากที่สุดแต่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

5) ทำการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล

2.1.4 บทบาท และหน้าที่ของท่าอากาศยาน

1) บทบาทของท่าอากาศยาน สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ

- บทบาทในการให้บริการเครื่องบิน
 - ช่วยให้เครื่องบินเข้าจอดรับส่งผู้โดยสาร และสินค้าได้อย่างสะดวกสบาย และปลอดภัย
 - ช่วยในการซ่อมแซมบำรุงรักษา และเติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน
 - ในการเชื่อมโยงระหว่างเครื่องบินกับเครื่องบิน และเครื่องบินกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ

- บทบาทในการบริการขนส่งผู้โดยสาร
 - เสมือนประตูเข้าออกประเทศ
 - ช่วยให้ผู้โดยสาร และยานพาหนะในการส่งผู้โดยสาร ได้รับความสะดวกสบาย
 - ช่วยพัฒนาระบบการขนส่งผู้โดยสาร
 - ช่วยลดปัญหามลภาวะเครื่องเสียงของเครื่องบิน
- บทบาทในการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
 - ช่วยเหลือเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งถ่ายสินค้า
 - ช่วยพัฒนาระบบการขนส่งสินค้า กระจายสินค้า
 - ช่วยลดปัญหามลภาวะทางเสียง

2) หน้าที่ของท่าอากาศยาน

- ดำเนินการให้บริการเครื่องบินที่มาใช้บริการขึ้นลง ให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย
- ดำเนินการให้บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย
- ดำเนินการให้บริการขนถ่ายสินค้าให้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว และปลอดภัย
- ดำเนินการให้บริการขนส่งถ่ายพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย

2.1.5 คุณลักษณะของท่าอากาศยานที่มีการบริการที่ดี

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551) กล่าวถึงลักษณะของท่าอากาศยานที่มีบริการดีไว้ว่า ท่าควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ คือ

- 1) การเข้า และออกของผู้โดยสารต้องรวดเร็ว
- 2) การขนถ่ายสัมภาระต้องมีประสิทธิภาพ

- 3) การให้บริการต้องมีคุณภาพ
- 4) ขนาดของท่าอากาศยานต้องรองรับการจราจรได้อย่างพอเพียง
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่ดี และเพียงพอ
- 6) ร้านปลอดอากรที่ดี
- 7) การวางผังที่มีประสิทธิภาพ
- 8) มีสิ่งแวดล้อมรอบข้างดี และเป็นมิตรต่อธรรมชาติด้วย
- 9) มีระบบขนส่งสู่ตัวเมืองดี
- 10) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีประสิทธิภาพ

2.1.6 องค์ประกอบของท่าอากาศยาน

1) เขตการบิน (Airside) หมายถึง พื้นที่ภายในใช้สำหรับการขึ้นลง และขับเคลื่อนของอากาศยาน รวมถึงพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ตลอดถึงอาคารหรือส่วนของอาคารที่ออกไปสู่พื้นที่นั้น โดยมีการควบคุมเข้าออก ประกอบด้วย

- ทางวิ่ง (Runway) หมายถึง พื้นที่สนามบินที่จัดเตรียมไว้สำหรับขึ้นลงของเครื่องบินโดยเฉพาะ ที่สำคัญต้องมีผิวเรียบ และมีความลาดเอียงเหมาะสมกับการให้เครื่องบินขึ้นลงได้อย่างสะดวก และปลอดภัย ความยาวของทางวิ่งนั้นขึ้นอยู่กับสภาพทางภูมิศาสตร์ของท่าอากาศยาน และความต้องการใช้ทางวิ่งของเครื่องบินแต่ละแบบ สำหรับจำนวนของทางวิ่งนั้น ขึ้นอยู่กับพื้นที่ทิศทาง และปริมาณการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานใหม่มักมีทางวิ่งมากกว่าหนึ่งทางวิ่ง รวมทั้งไฟส่องทางวิ่ง

- ทางขับ (Taxiway) หมายถึง พื้นที่บนสนามบินที่จัดเตรียมไว้สำหรับให้เครื่องบินขับเคลื่อนระหว่างลานจอดอากาศยานกับทางวิ่ง มีไฟสีน้ำเงินสามารถมองเห็นได้ทุกทิศทางเรียกว่า ไฟขอบทางขับ (Taxi Edge Lights)

- ลานจอดอากาศยาน (Apron) หมายถึง พื้นที่ที่จัดไว้สำหรับเป็นที่จอดเครื่องบินซึ่งต้องมีความกว้าง และมีขนาดพอให้เครื่องบินจอด และเข้าออกได้อย่างปลอดภัย ลานจอดอากาศยานอาจอยู่ชิดกับตัวอาคารผู้โดยสารหรือ อยู่ห่างออกไปจากตัวอาคารก็ได้ ถ้าลานจอดอากาศยานที่อยู่ชิดกับตัวอาคารจะมีอุปกรณ์ที่เรียกว่าสะพานเทียบเครื่องบิน ยื่นออกไปจากอาคารผู้โดยสาร ส่วนลานอากาศยานที่อยู่ห่างจากตัวอาคารผู้โดยสารจะต้องมีระบบขนส่งโดยสารระหว่างตัวอาคาร และเครื่องบิน

- Gate หมายถึง จุดเชื่อมต่อระหว่างตัวอาคารผู้โดยสารกับเครื่องบิน โดยที่จะอยู่ในห้อง โถงตรงพื้นที่ที่ผู้โดยสารทำการรอขึ้นเครื่องบิน

2) เขตนอกการบิน (Landside) หมายถึง พื้นที่ และอาคารภายในท่าอากาศยานที่ไม่ได้อยู่ในเขตการบิน มีองค์ประกอบดังนี้

- Passenger Terminal หมายถึง อาคารที่ท่าอากาศยานจัดไว้สำหรับผู้โดยสารขาเข้า และขาออก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, www, 2558), (International Civil Aviation Organization, 2013)

สรุปได้ว่า ท่าอากาศยาน คือ หน่วยงานที่ใช้สำหรับการให้บริการการขนส่งต่าง ๆ ทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการขนส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งท่าอากาศยานมีอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะให้บริการ อากาศยาน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ ส่วนผู้โดยสารชาวมุสลิมนั้น เป็นส่วนหนึ่งของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้น ท่าอากาศยานสมควรมีนโยบายเพื่อสนับสนุนการบริการให้แก่ผู้โดยสารชาวมุสลิมเพื่อเป็นไปตามพิธีการ และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมอย่างดี และครบถ้วน

2.1.7 มาตรฐาน และข้อแนะนำพึงปฏิบัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

สำหรับการขนส่งทางอากาศนั้น อย่างที่เห็นว่าบนท้องฟ้า ไม่มีเส้นจราจร เครื่องบินจะทำการบินให้ปลอดภัยนั้น จำเป็นต้องทำการบินในแนวทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน โดยที่ทั่วโลกต้องยึดถือ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และแนวทางที่องค์การการบินระหว่างประเทศกำหนดไว้ นั้น มีหน้าที่ที่จะมุ่งเน้นการวางแผน พัฒนา การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในความปลอดภัย ท่ามกลางการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในการขนส่งทางอากาศ ซึ่งองค์การการบินระหว่างประเทศได้จัดทำมาตรฐาน และคำแนะนำในการปฏิบัติสำหรับการทำการบินระหว่างประเทศ ในรูปแบบของภาคผนวกแนบท้ายอนุสัญญาการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรืออนุสัญญาชิคาโก (Chicago Convention) มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในการบินพลเรือนระหว่างประเทศ 19 ภาคผนวก (Annex 19) มีความสำคัญเพื่อให้ทุกประเทศที่เป็นสมาชิกได้ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำการบินไปมาระหว่างกัน โดยมีมาตรฐาน และข้อแนะนำพึงปฏิบัติ (Standards and Recommended Practices: SARPs) ส่วนภาคผนวกที่เกี่ยวกับงานวิจัยนี้ มีทั้งหมด 4 ภาคผนวก ดังนี้

1) ภาคผนวกที่ 9 (Annex 9 Facilitation) หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวกในด้านพิธีการภาคพื้นดิน เช่น สุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง สาธารณสุข เป็นต้น โดยข้ออธิบายจากภาคผนวกที่ 9 การอำนวยความสะดวกได้ระบุไว้เกี่ยวกับมาตรฐาน และวิธีปฏิบัติที่แนะนำ (Standards and Recommended Practices: SARPs) ของสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

Article 37 บังคับให้เป็นกฎระเบียบมาตรฐานนานาชาติ และมาตรฐาน และวิธีปฏิบัติ ที่แนะนำ ระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับ สุลกากร และระบบการตรวจคนเข้าเมือง

Article 22 บังคับให้ทุก ๆ ประเทศภาคีสมาชิกดำเนินการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับอากาศยานโดยทันทีเพื่อมิให้เกิดความล่าช้าต่ออากาศยาน ลูกเรือ สุลกากร ผู้โดยสาร และ สินค้าบรรทุก โดยเฉพาะการดำเนินต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจคนเข้าเมือง การกักกัน สุลกากร และการตรวจผ่านการศุลกากร

Article 23 บังคับให้ประเทศภาคีสมาชิกมีศุลกากร และระบบการตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งจะส่งผลต่อการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศในการทดลองการติดตั้งหรือการแนะนำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ภาคผนวก 9 คือ การอำนวยความสะดวก มีเนื้อหาที่ เกี่ยวข้องเรื่องการอำนวยความสะดวกในด้านพิธีการภาคพื้นดิน ดังนี้ สุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง สาธารณสุข และการผนวกเข้ากันของมาตรการทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรวัตถุ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การไหลเวียนคล่องตัวของอากาศยาน ผู้โดยสาร สัมภาระ เจ้าหน้าที่ สินค้า และ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ดำเนินการผ่านทางท่าอากาศยาน เนื่องจากว่าการให้บริการท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมนั้นเป็นการให้บริการที่เหมือนการ ให้บริการผู้โดยสารโดยทั่ว ๆ ไป แต่มีความจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับชาวมุสลิมที่มีความแตกต่างทางด้านการปฏิบัติ และการให้บริการสถานที่เฉพาะเพื่อการประกอบพิธี ทางศาสนาที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมถึงการให้บริการทางด้านอาหารที่ถูก ลักษณะทางศาสนาด้วยเช่นกัน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และเพื่ออำนวยความสะดวก ให้ผู้ใช้บริการชาวมุสลิม และผู้โดยสารชาวมุสลิม (icao.int,annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013)

2) ภาคผนวกที่ 14 (Annex 14 Aerodromes) หมายถึง สนามบิน เป็นพื้นที่จัด เตรียมการใช้งานเกี่ยวกับการบินทั้งหมด ทั้งพื้นที่ใช้สอย อาณาเขตการบิน โครงสร้าง อาคาร การ ติดตั้งระบบ และเครื่องมือต่าง ๆ ในการดำเนินกิจการการบิน ซึ่งเป็นหัวใจหลักของท่าอากาศยาน ปัจจุบันท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่มีความจำเป็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีกว่า โดยเฉพาะ เชิงกายภาพของท่าอากาศยาน อาทิ ความกว้าง ลักษณะการออกแบบภายนอกของท่าอากาศยาน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เน้นสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ ๆ

3) ภาคผนวกที่ 17 (Annex 17 Security) หมายถึง การรักษาความปลอดภัย มีส่วน สำคัญมากต่อกิจกรรมการบินในทุก ๆ ส่วน ที่มีการฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันเรื่องการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือน ระหว่างประเทศทบทวนข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงการรักษาความปลอดภัยในด้าน ของท่าอากาศยาน อาทิ การรักษาความปลอดภัยในพื้นที่นอกเขตการบิน และพื้นที่ในเขตการบิน

การตรวจจับพฤติกรรมที่มีพิรุช หรือมาตรฐานความปลอดภัยของการให้บริการอากาศยานของสายการบินต่าง ๆ ที่มีการประเมินความเสี่ยงความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากมีความเสี่ยงสูงเกิดขึ้นนั้น มีความจำเป็นต้องยกระดับข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติในพื้นที่นอกเขตการบินเป็นขั้นตอนแรก ทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารชาวมุสลิมสามารถใช้บริการทำอากาศยานต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย (icao.int,annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013),

4) ภาคผนวกที่ 19 (Annex 19 Safety Management) การจัดการด้านนิรภัยทางหน่วยงานกำกับดูแลด้านกิจการการบินพลเรือนในประเทศ รวมทั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กล่าวว่า จากการเดินทางทางอากาศนั้นมีความเสี่ยงต่ำในการเกิดอุบัติเหตุ แต่หากเกิดอุบัติเหตุเมื่อใด จะมีความเสี่ยงสูงในการสูญเสียทรัพย์สินเงินทอง และชีวิตมากกว่าการเดินทางชนิดอื่น ๆ ดังนั้น การบริหารจัดการทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมมีความจำเป็นต้องมีระบบการจัดการด้านนิรภัยที่ดี มีมาตรการที่รัดกุม และต้องดำเนินความเสี่ยงในเกณฑ์ที่ดี ในการดำเนินงานในทุก ๆ ขั้นตอนของผู้โดยสารชาวมุสลิมตั้งแต่การเดินทางถึงทำอากาศยานจนถึงการโดยสารอากาศยาน รวมถึงมาตรการด้วยการอำนวยความสะดวกความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับภัยคุกคาม การก่อการร้าย และปัญหาการเมือง ในการใช้บริการทำอากาศยาน (Safety Management, Annex 19) (ICAO, July 2013)

2.2 แนวคิดแนวทางการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของแนวทางการให้บริการ

ความหมายของการแนวทาง

แนวทาง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 ได้ให้ความหมายว่า แนวทาง หมายถึง (คำนาม) ทางปฏิบัติที่วางไว้เป็นแนว

แนวทาง พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย, ไทย-ไทย ได้ให้ความหมายว่า แนวทาง หมายถึง (คำนาม) ทางปฏิบัติที่ควรทำ

แนวทาง พจนานุกรม Longdo Dict ได้ให้ความหมายว่า แนวทาง หมายถึง (คำนาม) ตัวชี้นำ เครื่องนำทาง นโยบาย แนวนโยบาย

สรุปได้ว่า แนวทาง หมายถึง ทางปฏิบัติต่าง ๆ นโยบาย ตัวชี้นำ ที่จะเป็นตัวนำทางให้เกิดการปฏิบัติต่อการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม

ความหมายของการบริการ

กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2556) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าได้บังเกิดความพึงพอใจด้วยฝีมือผู้ให้บริการ ทรัพยากรธุรกิจที่จับต้องได้ และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้บริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการชาว muslim ได้

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ด้านคุณภาพของการให้บริการ กล่าวว่า ผลลัพธ์จากการที่ลูกค้าประเมินด้านคุณภาพของการให้บริการที่พวกเขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่รับการบริการสิ่งนั้น ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้พิจารณาเกณฑ์ทั้งหมด รวม 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1) Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ และสร้างความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)

2) Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรลูกค้า (Courtesy) อีกทั้งมีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ (Credibility) และมีความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3) Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

4) Empathy (การเอาใจใส่) เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถซื้อใจลูกค้าได้ นั่นก็คือ การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อลูกค้าโดยมองความต้องการของลูกค้าจากมุมมองของลูกค้า เช่น กำลังต้องการหาสิ่งของ โดยสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจดี

5) Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า ลักษณะพิเศษของการบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศยานนั้นมีความแตกต่าง ๆ จากสินค้าและบริการชนิดอื่น ๆ คือ

1) การขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายความว่า การบริการขนส่งผู้โดยสารเพื่อการอำนวยความสะดวกนั้นเป็นนามธรรม รู้สึก หรือสัมผัสได้เหมือนกับสินค้าโดยทั่วไปแต่ความรู้สึกนั้นเกิดหลังจากได้รับบริการ

2) การขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่มีลักษณะความแตกต่างในการให้บริการแต่ละครั้ง (Heterogeneity) หมายความว่า การขนส่งผู้โดยสารจะให้คุณภาพของการบริการนั้นแตกต่างกันไปแม้จะเป็นบุคคลเดียวกันก็ตาม จึงทำให้การกำหนดมาตรฐานเป็นไปได้ยาก

3) การขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่มีลักษณะเสียหาย (Perishability) หมายความว่า การขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ถ้าหากการบริการแต่ละครั้งขายไม่หมดบริการที่ขาย ไม่ได้ก็ต้องเสียไป จึงต้องวางแผนการผลิตการบริการด้านขนส่งผู้โดยสาร เช่น ในการทำการบินของสายการบินเมื่อถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำการบินก็ไม่สามารถที่จะรอผู้โดยสารที่ล่าช้าหรือให้บริการผู้โดยสารที่ล่าช้าได้ซึ่งผู้โดยสารที่ล่าช้าก็จะเสียประโยชน์ไปโดยสิ้นเชิง และไม่สามารถเก็บที่นั่งของผู้โดยสารที่ล่าช้า ไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินต่อไปได้

4) การขนส่งผู้โดยสารถือว่าเป็นบริการที่มีอุปสงค์ขึ้นลงไม่แน่นอน (Fluctuation Demand) หมายความว่า การขนส่งผู้โดยสารมีอุปสงค์ขึ้นลงตามช่วงระยะเวลาหรือตามฤดูกาลซึ่งบางเวลาจะมีอุปสงค์มาก และบางเวลาจะมีอุปสงค์น้อย เช่น ในช่วงฤดูหนาวจะมีอุปสงค์ในการเดินทางไปที่ท่องเที่ยวใน ภาคเหนือมากกว่าในช่วงฤดูร้อน เป็นต้น

5) การขนส่งผู้โดยสารถือว่าเป็นบริการที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล (Under Government Control) หมายความว่า การประกอบธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารจะต้องได้รับการอนุญาตจากรัฐบาล ก่อน นอกจากนั้น ยังมีอุปสรรคด้านการเมืองทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง

โดยสรุปแล้ว การบริการของธุรกิจสายการบินกับการบริการสินค้าโดยทั่วไป มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งแตกต่างจากลักษณะของสินค้า ที่สามารถจับต้องได้ และสามารถเก็บไว้ได้โดยไม่เสียหาย แต่ในการประกอบธุรกิจนั้นมีสิ่งที่เหมือนกัน คือ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งสำหรับการบริการทางอากาศนั้น จัดเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่จะต้องสร้างความพึงพอใจจากการให้บริการ และต้องปรับเปลี่ยนพัฒนารูปแบบในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจที่ได้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นกลยุทธ์สำคัญประการหนึ่งที่จะสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้ และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค ดังเช่นเดียวกันกับ อุตสาหกรรมการบินที่เน้นการบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการชาวมุสลิมที่มีอัตราส่วนผู้ใช้บริการทำอาภาศยานมากขึ้นตามลำดับนั้น การสร้างความเชื่อมั่นด้านคุณภาพของการให้บริการจึงมีความสำคัญมาก เพื่อให้เกิด ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ หรือความมั่นใจของผู้ใช้บริการชาวมุสลิมให้กลับมาใช้บริการใหม่ เนื่องจากว่าเป็นการบริการที่ไม่มีตัวตนแต่ต้องสร้างให้เกิดความรู้สึกที่สัมผัสได้ต่อการเอื้ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สามารถได้รับบริการได้ ณ ท่าอากาศยาน

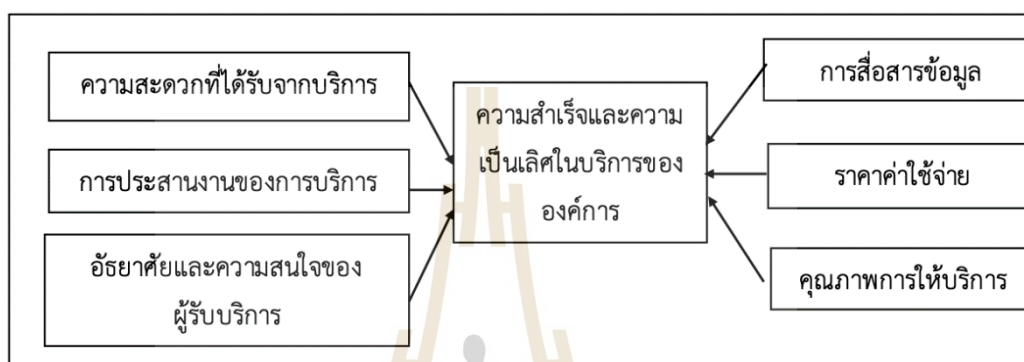
2.2.3 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
- 2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้
- 3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
- 4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
- 5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
- 6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
- 7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียค่าที่จะจ่ายเงินค่าบริการเมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง
- 8) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร
- 9) ความเชื่อถือได้ (Credibility) การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจในบริการ
- 10) ความไว้วางใจ (Reliability) เมื่อลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ จะทำให้เกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
- 11) การตอบสนองลูกค้า (Response) การให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

12) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง

13) การรู้จัก และเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ มาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 2.1 ปัจจัย 6 ประการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ และความเป็นเลิศที่แตกต่างขององค์กรในอุตสาหกรรมบริการ

ที่มา จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551.

สรุปได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเกณฑ์หลักที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างจนสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจ ได้แก่ ความสะอาดที่ได้รับบริการ การเข้าถึงได้ ความเชื่อถือได้ ความพร้อมในการให้บริการ การประสานงานของการบริการ อธยาศัย ให้ความสนใจในลูกค้า และความสนใจของผู้รับบริการ การสื่อสาร ราคาค่าใช้จ่าย และคุณภาพการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการชาวมุสลิมได้

2.2.4 สิ่งที่ถูกคาดหวังจากการบริการ

นิติพล ภูตะ โขติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว จะมีความคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การดูแลใส่ใจ (Care, take care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จ ล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ

3) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานบริการ คือ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

4) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ธุรกิจการให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น และเหมาะสม

5) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา การสร้างความประทับใจนั้น ต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

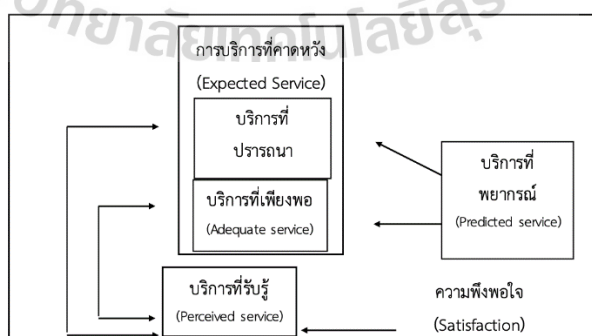
6) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7) มีคุณค่า (Value of service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้ใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่อง และยอมรับ

8) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และบิรวาร

9) การยอมรับนับถือ (Respect) ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติ และการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง

10) ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่ได้รับ



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้

ที่มา จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551.

ความคาดหวังจากการได้รับบริการจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และคุณภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการที่ให้กับผู้ได้รับบริการ

สรุปได้ว่า แนวทางการให้บริการนั้น หมายถึง การให้บริการ ที่ประกอบด้วยคุณภาพของการให้บริการ ที่มีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการใช้เป็นเกณฑ์จนได้รับความเชื่อถือ ภายใต้การกำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐที่มีกฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements) ต้นแบบท่าอากาศยานที่ดี (Airport Best Practice Requirement) กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations) วิถีชีวิตชาวมุสลิม (Ways of Muslim's life) และสิ่งที่ผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องการ (Muslim Passenger's Needs) ในการดำเนินการที่สอดคล้องกับการบริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม พร้อมสามารถทำให้ผู้ใช้บริการชาวมุสลิมหรือผู้โดยสารชาวมุสลิมสามารถเข้าถึง เพื่อรับบริการพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีให้บริการได้อย่างดี มีคุณค่า ปลอดภัย สะดวกสบาย ดูแลใส่ใจ และสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง พร้อมสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานตามบริบทของท่าอากาศยานที่ทำให้เกิดความประทับใจของผู้โดยสารชาวมุสลิมเมื่อได้ไปใช้บริการ ได้ตลอดเวลา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวมุสลิม

2.3.1 ความหมายของคำว่า มุสลิม หรือ ชาวมุสลิม

ชาวมุสลิมในประเทศไทย และความเป็นมาของอิสลามในประเทศไทย
กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม (2554) คำว่า “มุสลิม” เป็นภาษาอาหรับ หมายถึง ผู้ที่เคารพ ยอมรับ และปฏิบัติตนต่อข้อบัญญัติของพระเจ้าพระองค์อัลลอฮ์ จะเป็นคำเรียกรวม ๆ แต่ผู้หญิงจะเรียกว่า “มุสลิมะฮ์”

จรัส มะลูลีม (2562) กล่าวว่า ศาสนาอิสลามในประเทศไทยนั้น เป็นศาสนาสำคัญศาสนาหนึ่งที่คนไทยนับถือมาช้านานหลายศตวรรษ ปัจจุบันคนไทยที่เป็นชาวมุสลิมมีประมาณ 6 ล้านคน ซึ่งความเป็นมาของศาสนาอิสลามในประเทศไทย ตามหลักฐานศาสนาอิสลามเข้ามาในประเทศไทยนั้น บ้างก็ว่ามาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ จากการค้า การเดินทาง จากนักบุญผู้สอนศาสนา และจากพ่อค้าที่เข้ามาค้าขาย และเผยแพร่ เมื่อศตวรรษที่ 11 ถึง 13

มูลนิธิเพื่อศูนย์กลางอิสลามแห่งประเทศไทย (2560, อ้างใน มุสลิมไทยโพสต์, 2560) ตามหลักฐานประวัติศาสตร์นับว่าเป็นการเริ่มความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองของไทย และชนที่นับถือศาสนาอิสลามที่ปรากฏเป็นครั้งแรก และในความสัมพันธ์เช่นนั้น ย่อมจะมีความสัมพันธ์หลายอย่างหลายประการ เป็นต้นว่า ในภาคใต้ของประเทศไทยในระยะนั้น ผู้ปกครองหัวเมืองต่าง ๆ

เป็นผู้นับถือศาสนาอิสลามไม่ใช่คนไทยที่นับถือศาสนาพุทธเป็นผู้ลงไปปกครองหรืออะไรเช่นนั้น ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ในฐานะเป็นเมืองประเทศราช ถึงกำหนดปีก็ส่งเงินทองเข้ามายังเมืองหลวง

ส่วนกิจการอื่น ๆ นั้น ก็เรียกได้ว่ามีอิสรภาพที่จะปกครองตนเองอย่างเต็มที่ มีการส่ง เครื่องหมายของความผูกพัน ความจงรักภักดีเข้ามาเป็นครั้งคราว และนอกจากพวกอิสลามที่มี ปรากฏอยู่ในประเทศแล้ว นับตั้งแต่กรุงสุโขทัยมาปรากฏว่ามีการติดต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ที่นับถือศาสนาอิสลามหลายประเทศ

ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม ที่มาจากมลายุนั้นในสมัยศรีอยุธยาที่ตั้งบ้านเรือนอยู่เป็น ตำบลใหญ่หลายร้อยครอบครัวนั้น จะตั้งถิ่นฐานตามคลองตะเคียนทางทิศใต้ ส่วนชาวมุสลิมอีกพวก หนึ่งซึ่งมาจากอินโดนีเซีย ในปัจจุบันที่เรียกว่า "เกาะมากาซ่า" หรือในภาษาไทย เรียกกันว่า "มักกะสัน" ตั้งบ้านเรือนอยู่ที่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาด้านฝั่งตะวันตก ใกล้คลองตะเคียนด้านใต้ลงไป ซึ่ง เป็นหลักฐานเท่าที่ทราบ แสดงว่าสมัยกรุงศรีอยุธยานั้น มีมุสลิมตั้งบ้านเรือนอยู่ภายในพระนคร และโดยรอบพระนครนั้นเป็นจำนวนมาก

ศาสนาอิสลามโดยการประกาศของท่านศาสดามุฮัมมัด แห่งชาวซาอุดีอาระเบีย นั้น ได้อุบัติขึ้นประมาณ 1400 ปีเศษ (ปัจจุบันอิเราะห์ 1416 และศาสนาอิสลามได้ขยายมาทางเอเชีย อากเนย์ ในสมัยพระบรมศาสดามุฮัมมัด ได้สวรรคตไปแล้วประมาณ 200 ปี ก็เป็นการตรงกันกับ หลักฐานข้างต้นว่า ศาสนาอิสลามได้เข้ามาสู่กรุงสยามอินโดนีเซีย และตลอดแหลมมลายูราว 1200 ปีเศษ ก่อนที่คนไทยจะอพยพลงมาจากดินแดนจีนตอนใต้ ดังนั้นดินแดนในแถบนี้ โดยเฉพาะ จังหวัดต่าง ๆ ภาคใต้นับแต่นครศรีธรรมราชลงไป จนถึงปลายแหลมมลายู

จากหลักฐานดังกล่าวข้างต้น ย่อมเป็นเครื่องชี้ว่า เมืองไทยนับตั้งแต่ นครศรีธรรมราช ลงไปจนสุดภาคใต้ และประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ เกาะสุมาตรา เกาะมะละกา และหมู่เกาะ อินโดนีเซียทั้งหมดนั้น ในสมัยเริ่มแรกที่คนไทยเคลื่อนย้ายมาจากจีนตอนใต้ มาอยู่สุวรรณภูมินั้น ผู้คนบ้านเมืองเหล่านี้เป็นผู้นับถือศาสนาอิสลามแทบทั้งหมด

ในขณะที่เดียวกันที่อาณาจักรของไทยในสมัยกรุงสุโขทัย ก็ได้แผ่ขยายไปจนถึงใต้สุด ปลายแหลมมลายูถึงมะละกา ซึ่งผู้คนในย่านนี้ นับถือศาสนาอิสลามอยู่โดยทั่วไปทางผู้เป็นใหญ่ใน กรุงสุโขทัย ก็มีได้ถือเป็นข้อแตกต่างอะไรกันนัก ต่างก็อยู่ร่วมกันมาด้วยความสันติสุขตลอดมา หลายร้อยปีจนถึงปัจจุบันร่วม 8 ศตวรรษเข้าไปแล้ว จากหลักฐานในประวัติศาสตร์ของไทย ไม่เคย มีข้อบาดหมางระหว่างศาสนาพุทธกับอิสลามเลยแม้สักครั้งเดียว มีความร่วมมือร่วมใจซึ่งกัน และกันระหว่างไทยพุทธกับไทยมุสลิม ในการบริหารบ้านเมืองต่อต้านอริราชศัตรูมาด้วยกันทุกยุค ทุกสมัย นับเป็นความมหัศจรรย์อย่างหนึ่งภายใต้พระบารมีของพระมหากษัตริย์ไทย ซึ่งทุกพระองค์ และทุกราชวงศ์ก็ได้ทรงให้ความอุปถัมภ์ค้ำชูแก่ศาสนาอิสลามมาโดยตลอด

2.3.2 หลักการศาสนาอิสลาม กับแนวคิดวิถีชีวิตชาวไทยมุสลิม

1) หลักการศาสนาอิสลาม

อานนท์ อุ่นธง (2560) กล่าวว่า ศาสนาอิสลามได้วางแผนแนวปฏิบัติให้กับชาวมุสลิม ตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นจนหลับ ซึ่งแนวปฏิบัตินี้ มาจากบัญญัติของพระผู้เป็นเจ้า คือ คัมภีร์อัลกุรอาน และจริยวัตรของท่านศาสดามุฮัมมัด ฉะนั้นวิถีชีวิต และวัฒนธรรมในช่วงชีวิตของมุสลิมทั่วโลก จึงอยู่บนครรลองของคัมภีร์อัลกุรอาน และหะดีษ

ฟาฏินา วงศ์เลขา (2557: 22) กล่าวว่า อิสลามเป็นศาสนาที่ส่งเสริม และกระตุ้นเตือนให้มุสลิมทุกคนต้องมีการศึกษาหาความรู้ทุกด้านตลอดเวลา ไม่ใช่การเรียนรู้อย่างเฉพาะในช่วงวัยของการเป็นนักเรียนเท่านั้น ดังที่อัล-หะดีษบทหนึ่งกล่าวไว้ว่า “จงศึกษาจากเปลจนถึงหลุมฝังศพ” จากคำกล่าวนี้ ชี้ชัดให้เห็นว่าการศึกษาริเริ่มในอิสลามนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ได้เป็นเพียงการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และทักษะจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการจัดการศึกษาจะต้องครอบคลุมด้านทั้งทางโลก และทางธรรม เป็นการอบรม ชัดเกล้าจิตใจ บ่มเพาะสติปัญญา ร่างกาย และจิตวิญญาณ เพื่อมุ่งเน้นให้มุสลิมทุกคนมีความรู้ และสามารถปฏิบัติตามหลักการศาสนาอิสลามได้อย่างถูกต้อง จึงกล่าวได้ว่า อิสลามเป็นศาสนาที่ครอบคลุมทุกมิติทุกแง่มุมแห่งการดำเนินชีวิต การศึกษาในทัศนะของอิสลามจึงถือเป็นการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งเป็น “วิถีชีวิต” หรือ “Way of life” อย่างแท้จริง

ในขณะที่เดียวกันนั้น ศาสนาอิสลามมองการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตด้วย

Namin A.A (2556) กล่าวว่า ศาสนาอิสลามมองการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว และสำรวจในฐานะเสียงเชิญชวนเพื่อมุ่งสู่หนทางที่ถูกต้องด้วย ทั้งนี้ คัมภีร์อัล-กุรอาน กล่าวถึง การเดินทางท่องเที่ยวว่า มันช่วยให้มนุษย์ลดความตึงเครียด และนำความสุขสงบมาสู่จิตใจ ร่างกาย และสมองของพวกเขา

Islam and Karkkainen (2556) ชี้ว่า กระแสการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ การท่องเที่ยวเชิงศาสนานั้น ได้ปรากฏมานานตั้งแต่ในอดีต ซึ่งไม่ใช่ปรากฏการณ์ใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น เนื่องจากว่า ศาสนาเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้คนออกเดินทางมาแต่ในอดีตแล้ว ดังเช่นการเดินทางจาริกแสวงบุญของชาวคริสต์ มุสลิม และฮินดู

สรุปได้ว่า การศึกษาในทรรศนะอิสลามนั้นเป็นวิถีชีวิต (Way of life) ไม่ใช่แค่การถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะจากชนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง แต่อิสลามการศึกษามีความหมายที่กว้าง และครอบคลุมทุกด้าน การศึกษาเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ทั้งทางโลก และทางธรรม เป็นการอบรมชัดเกล้าจิตใจ บ่มเพาะสติปัญญา ร่างกาย และจิตวิญญาณ เพื่อให้เป็น

มนุษย์ที่สมบูรณ์ มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข นอกจากนี้ การเดินทางท่องเที่ยวในอิสลามได้เกิดขึ้นมานานในอดีต เนื่องจากว่า ศาสนาเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้คนออกเดินทางเพื่อแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ รวมถึงการเดินทางไปแสวงบุญของชาวมุสลิม

2) แนวคิดวิถีชีวิตชาวมุสลิม

นิแอ นิแด (2555) กล่าวว่า ครอบครัว ชาวมุสลิมมองว่า ครอบครัวเป็นเสมือนสถาบันที่ถูกบัญญัติโดยพระเจ้า ด้วยเหตุนี้ คัมภีร์อัลกุรอาน มักจะกล่าวถึงเรื่องชีวิตครอบครัวมากกว่าข้อเรื่องอื่น ๆ ครอบครัวมุสลิมไม่ใช่มีเพียงพ่อ และแม่ที่รวมเป็นคู่ของคุณ ๆ เท่านั้น แต่จะรวมทั้งพี่ชาย น้องชาย พี่สาว ลูก ป้า และญาติ ๆ ฉะนั้นครอบครัวจะเป็นที่ชุมชน และให้การช่วยเหลือในเวลาจำเป็น

สมาชิกทุกคนของครอบครัวมีบทบาท และความรับผิดชอบที่ชัดเจน ความนับถือถูกมอบให้กับผู้อาวุโส ในครอบครัวมุสลิมอายุจึงมาเป็นอันดับแรก และปู่ย่า ตายาย มาก่อนลูก ผู้ซึ่งต้องให้ความเคารพ และเอาใจใส่ดูแลผู้อาวุโส ความสำคัญที่ยิ่งใหญ่จึงอยู่ด้วยการอบรม และการศึกษาของเด็กมุสลิมทั้งหมด

ครอบครัว คือ กลุ่มสังคมของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านสิทธิ และหน้าที่ ที่ศาสนา และกฎหมายอิสลามกำหนดไว้ นอกจากนี้ยังเป็นที่ยึดเหนี่ยวกันโดยสมาชิกของกลุ่มด้วย ดังนั้น สมาชิกครอบครัว จึงมีส่วนร่วมบางประการในการอยู่ร่วมกัน อันเกี่ยวกับเอกลักษณ์ และการเลี้ยงดูการสืบทอดมรดก การปรึกษาหารือ การให้ความเอาใจใส่ต่อเด็ก และความมั่นคงสำหรับผู้ใหญ่ตลอดจนการพยายามอย่างถึงที่สุด ที่จะให้ครอบครัวดำเนินไปด้วยความสงบ รากฐานของครอบครัวอิสลาม คือความสัมพันธ์ทางสายเลือด และความผูกพันร่วมโดยการแต่งงาน แต่การทดลองอยู่ร่วมกันก่อนการแต่งงาน มิได้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเป็นครอบครัว ในทัศนะของอิสลาม เพราะอิสลามสร้างครอบครัวบนพื้นฐานที่แข็งแกร่ง และสามารถที่จะให้ครอบครัวดำเนินต่อไปได้ด้วยความมั่นคงอย่างแท้จริง รากฐานครอบครัวจะต้องมั่นคง และเป็นธรรมชาติทั้งนี้เพื่อที่คนในครอบครัวจะได้มีความเอื้ออาทรที่จริงใจต่อกัน และกัน และมองเห็นคุณค่าของศีลธรรม อิสลามยอมรับว่า ไม่มีความสัมพันธ์ใดเป็นธรรมชาติมากกว่าความสัมพันธ์ทางสายเลือด และไม่มีรูปแบบความสัมพันธ์ทางสายเลือด และไม่มีรูปแบบความสัมพันธ์ทางใด ๆ ที่จะสนิทสนมแน่นไปกว่าความสัมพันธ์ทางเพศ ที่วางพื้นฐานอยู่บนศีลธรรม อิสลามยอมรับคุณธรรมทางศาสนา ความจำเป็น และผลประโยชน์ของการแต่งงานที่ดีต่อสังคม การดำเนินชีวิตตามปกติของมุสลิมแต่ละคน คือ การมีครอบครัวที่ดี และการแสวงหาครอบครัวของตัวเอง การแต่งงาน และครอบครัวเป็นศูนย์กลางในระบบ

เสาวนีย์ จิตต์หวมวด และคณีย์ มุ่สา (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ชาวไทยมุสลิมในปัจจุบันนอกจากจะมีบรรพบุรุษมาจากชนเชื้อชาติไทย ตั้งถิ่นฐานอยู่ในผืนแผ่นดินไทยมาแต่อดีตแล้ว ชาวไทยมุสลิมส่วนหนึ่งยังมีบรรพบุรุษมาจากเชื้อชาติต่าง ๆ จากหลาย ๆ ที่ที่อพยพเข้ามาในประเทศไทยในอดีต ซึ่งมุสลิมคือการนับถือศาสนาอิสลาม และอิสลามนอกจากจะเป็นศาสนาแล้ว อิสลามยังเป็นวัฒนธรรม ดังนั้นการที่มุสลิมปฏิบัติตนหรือมีวิถีในการดำเนินชีวิตบนครรลองหรือหลักการอิสลาม เช่น ชาวไทยมุสลิมกับวัฒนธรรมไทยถือเป็นวิถีชีวิตที่สืบทอดกันมา ที่มีวิถีชีวิตเหมือนคนไทยทั่ว ๆ ไป เพียงมีหลักการการปฏิบัติทางศาสนาที่แตกต่างกันตามความเชื่อ

การพัฒนาการทางสังคมของชาวไทยมุสลิมตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบันมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยเฉพาะไทยโดยรวม ยิ่งในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ส่งผลต่อ การขยายตัวของเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว พื้นที่เกษตรกรรมเดิมถูกพัฒนาให้เป็นเขตอุตสาหกรรมพาณิชยกรรม และที่อยู่อาศัยของชนชั้นกลางมากขึ้นเป็นทวีคูณ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบในทุกด้านของชาวไทยมุสลิมทั้งในเชิงบวก และลบนานับการ แต่อิสลามเน้นการรวมกลุ่มหรืออยู่เป็นชุมชน ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่า ชาวไทยมุสลิมต่าง ๆ ถึงแม้การพัฒนาการทางสังคมของชาวไทยมุสลิมในปัจจุบันที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงจากการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็วก็ตาม แต่ชาวไทยมุสลิมใช้ชีวิตเป็นกลุ่มชุมชน โดยจะมีผู้นำในชุมชนที่เรียกว่า อิหม่าม โดยในแต่ละชุมชนจะมีมัสยิด เป็นศูนย์กลางทางวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งอิหม่ามจะเป็นทั้งผู้นำละหมาดในมัสยิดในแต่ละชุมชน และยังรับผิดชอบดูแลทุกข์สุข ทำหน้าที่อบรมสั่งสอนคนในชุมชน เพื่อชีวิตที่ดีทั้งในโลกนี้ และโลกหน้า

ผลในทางบวกของการพัฒนาทางสังคมของชาวไทยมุสลิมที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความสะดวกต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสาร การปรับปรุงที่อยู่อาศัย การเรียนรู้วิทยาการใหม่แขนงต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการผลิต การบริโภค การค้า และการกระจายผลผลิต นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันของชาวมุสลิม เช่น กิจการด้านสื่อสารมวลชน การเดินทาง เป็นต้น นอกจากการใช้ชีวิตประจำวันตามแบบฉบับที่ผสมผสานวัฒนธรรมไทยที่กล่าวนี้ ยังมีวัฒนธรรมไทยประการอื่น ๆ ที่ชาวไทยมุสลิมปฏิบัติได้โดยที่ไม่ขัดกับวัฒนธรรมอิสลามหรือปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมอิสลาม

สรุปได้ว่า เมื่ออิสลามเป็นทั้งศาสนา และวัฒนธรรม อิสลามจึงมิได้แยกออกจากวิถีในการดำเนินชีวิตของมุสลิม สำหรับชาวไทยมุสลิมซึ่งมีบรรพบุรุษทั้งที่เป็นชนชาติไทย และชาติพันธุ์ต่าง ๆ ชาวไทยมุสลิมจึงมีวิถีชีวิตอยู่บนกรอบของอิสลามควบคู่ไปกับวัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมรองทั้งจากของชาติพันธุ์เดิม ของถิ่นที่อยู่อาศัยในภูมิภาคต่าง ๆ โดยในแต่ละสังคม

เล็ก ๆ ตามชุมชนชาวไทยมุสลิมต่าง ๆ จะตั้งถิ่นฐานเป็นชุมชนโดยมีมัสยิดเป็นศูนย์กลาง มีอิหม่ามเป็นผู้นำ ระบบความสัมพันธ์ของชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่จะยังคงเป็นแบบสังคมชนบท แม้ว่าจะเป็นชุมชนในเมือง และแม้ว่าห้วงเวลาจะเปลี่ยนไปก็ตาม

2.3.3 การประกอบพิธีฮัจญ์ของชาวมุสลิม

ความเป็นมาของการประกอบพิธีฮัจญ์ การประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นข้อปฏิบัติประการสุดท้ายในห้าประการของหลักปฏิบัติในศาสนา อิสลาม ที่กำหนดให้มุสลิมทุกคนมีความสามารถ กล่าวคือ มีทรัพย์สินเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการเดินทางทั้งไป และกลับ และไม่เป็นภาระให้แก่ครอบครัวที่อยู่เบื้องหลัง มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ ได้มีโอกาสเดินทางไป ประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งหนึ่งในชีวิต ทั้งนี้เพื่อแสดงถึงความจงรักภักดีต่อพระเจ้าเป็นเจ้าเพียงพระองค์เดียว คือ อัลลอฮ์

“ฮัจญ์” แปลว่า การมุ่งไปสู่ หรือการไปเยือน หมายถึง การเดินทางไปประกอบศาสนกิจ ณ ฮัต-กะบะฮะ หรือ บัยตุลลอฮ์ ในนครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย ตามแบบอย่างที่ท่านศาสดามูฮัมมัด (ศ็อลฯ) ได้กระทำไว้

พิธีฮัจญ์ เป็นศาสนกิจข้อที่ 5 ของมุสลิม ซึ่งเป็นข้อเดียวในหลักปฏิบัติ 5 ประการ (รุ่นก่อนอิสลาม) ที่ให้ปฏิบัติเฉพาะบุคคลที่มีความสามารถเท่านั้น บุคคลที่มีความสามารถในการไปประกอบพิธีฮัจญ์ หมายถึง มุสลิมที่มีสุขภาพแข็งแรง สติปัญญาสมบูรณ์ มีทรัพย์สินเพียงพอ ในการใช้จ่ายโดยมิต้องเป็นหนี้สิน และเดือดร้อนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ และเส้นทางที่จะเดินทางไปจะต้องปลอดภัย ดังนั้น การนำที่ดิน และทรัพย์สินไปจำนอง จำนำ หรือขาย เพื่อนำไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยกลับมาแล้วไม่มีที่ทำกิน หรือเป็นเหตุที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกหลาน จึงเป็นการกระทำที่ผิดศาสนบัญญัติ เช่นเดียวกับคนที่มีความสามารถพร้อมแต่ไม่ยอมไปเพราะเสียดายทรัพย์สินจะพ่องไป ดังนั้นการประกอบพิธีฮัจญ์ถือเป็นเสาหลักอันหนึ่งของศาสนาอิสลาม ซึ่งในทุก ๆ ปี มุสลิมกว่าสองล้านคนต่างมุ่งหน้าสู่นครเมกกะ เพื่อการประกอบพิธีฮัจญ์ด้วยศรัทธาอันแรงกล้าที่มีต่อศาสนาโดยจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือการยืนยันถึงความภักดีต่ออัลลอฮ์ ด้วยการปฏิบัติตามคำบัญชาของพระองค์ และการที่พวกเขาเหล่านั้นต้องจากบ้านเกิดเมืองนอน ไปเป็นระยะทางอันไกล ระยะเวลาที่ยาวนาน พลัดพรากจากบุคคลอันเป็นที่รัก สละทรัพย์สินเงินทอง ความสุข ความสบายส่วนตัว เพื่อมาปฏิบัติภารกิจทางศาสนาด้วยความยำเกรงต่ออัลลอฮ์ จุดมุ่งหมายอีกประการหนึ่งเพื่อสร้างจิตวิญญาณแห่งความเป็นมุสลิมให้สูงขึ้น เพิ่มพูนความศรัทธาของพวกเขาหลังจากที่เขาได้ผ่านการฝึกฝนในขั้นตอนต่าง ๆ ของการประกอบพิธีฮัจญ์ และสิ่งที่เป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ประกอบพิธีฮัจญ์ทุกคนคือ ฮัจย์มับูรร์ เป็นฮัจญ์ที่อัลลอฮ์ ทรงรับ เป็นฮัจญ์ที่บริสุทธิ์ผุดผ่องเป็นการปฏิบัติพร้อมด้วยกับร่างกาย และจิตใจที่ยอมตนต่อพระองค์อย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องปฏิบัติปีละ 1 ครั้ง และพิธีฮัจญ์จะถูกดำเนินในเดือนซุล-ฮิจญะฮ์ (เดือนที่ 12

ของปีอิเราะห์ศักราช) ของแต่ละปีแต่หากมุสลิมเดินทางไปปฏิบัติศาสนกิจมิใช่ฤดูกาลทำฮัจญ์ตามกำหนดเวลาดังกล่าวเรียกศาสนกิจนั้นว่า “อุมเราะห์” หรือฮัจญ์เล็ก

สรุปได้ว่า ชาวไทยมุสลิมมีหลักการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศาสนาอิสลามไม่แตกต่างจากชาวมุสลิมทั่วโลก และการประกอบฮัจญ์นั้นเป็น 1 ใน 5 กฏระเบียบพื้นฐานของศาสนาอิสลาม ซึ่งชาวมุสลิมทุกคนต้องไปแสวงบุญอย่างน้อยหนึ่งครั้งในชีวิต สำหรับผู้ที่พร้อมทั้งด้านสุขภาพกาย และทางด้านเงินทอง ส่วนการประกอบพิธีฮัจญ์นั้น พิธีกรรมจะถูกประกอบในช่วงของเดือน 12 ของปฏิทินทางศาสนาอิสลามคือ เดือน ซุฮิจะห์ (Zulhijjah) โดยพิธีกรรมจะเริ่มตั้งแต่วันที่ 8 จนถึงวันที่ 12 ของเดือนซุฮิจะห์ ซึ่งในแต่ละปีนั้นจะมีผู้แสวงบุญมาประกอบพิธีปีละ 2 ล้านคนซึ่งเดินทางมาจากทั่วโลก และจำนวนผู้แสวงบุญมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ดังนั้น การประกอบพิธีฮัจญ์นั้นจึงถูกจัดให้เป็นการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่ใช้ช่วงระยะเวลาหนึ่งกับผู้แสวงบุญที่มีจำนวนมากมาย (Mulyana and Gunawan, 2010)

2.3.4 กฎหมายอิสลาม

สังคม มนุษย์ไม่ว่าที่ใดในโลกจะดำรงอยู่โดยปกติสุขได้นั้น จะต้องมีระเบียบ แบบแผน หรือกฎเกณฑ์ให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติตาม เพื่อกำหนดความประพฤติของมนุษย์เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม กฎเกณฑ์นี้เองเรียกว่ากฎหมาย ส่วนกฏระเบียบในกฎหมายอิสลามนั้น ปัจจุบันพบกฎหมายชารีอาสเป็นกฎหมายที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น และเป็นกฎหมายที่ปรากฏบ่อยที่สุดของระบบกฎหมายของโลก พอ ๆ กับคอมมอนลอว์ และซีวิลลอว์

กฎหมายอิสลาม กฎหมายชารีอาส (Sharia หรือ Shari'ah) คือ ประมวลกฎหมายที่มาจากคำสอนศาสนา และหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลาม ซึ่งโครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และสาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน ทั้งระบบการปกครอง ระบบเศรษฐกิจ ระบบการดำเนินธุรกิจ ระบบธนาคาร ระบบธุรกรรมหรือทำสัญญา ความสัมพันธ์ในครอบครัว หลักการอนามัย ปัญหาของสังคม และอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้อิทธิพลของหลักชารีอาส จึงมีอยู่ให้เห็นเสมอในพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของมุสลิมแต่ละคน ตั้งแต่เกิดจนตาย ก่อนจะยกมาเป็นระดับครอบครัว ระดับท้องถิ่น และระดับชาติ

กฎหมายอิสลามมุ่ง คุ้มครองมนุษย์ 5 ประการได้แก่ ศาสนา ชีวิต สติปัญญา เชื้อสาย ทรัพย์สิน รวมถึงรักษาสีทิวทัศน์ส่วนบุคคล และสิทธิประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนระเบียบสังคมให้เป็นไปตามครรลองที่ถูกต้อง และเป็นธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายอิสลามมีผลทำให้บุคคลมีความเป็นปกติสุข และสังคมโดยรวมเกิดความสงบเรียบร้อย

กฎหมายอิสลามจะถูกแบ่งเป็นหมวดหมู่ ซึ่งจะครอบคลุมเนื้อหา หมวดการประกอบศาสนกิจ หมวดธุรกรรมทางการเงิน การค้า และการลงทุน หมวดการสมรส และครอบครัว หมวดกฎหมายอาญา หมวดส่งเสริมจริยธรรม และศีลธรรมทั่วไป รวมถึงหมวดการบริหารจัดการ การเมือง การปกครอง

กฎหมายอิสลามที่ใช้ในสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง มีความเหมาะสมกับทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากรายละเอียดค่อนข้างไม่เจาะลึก แต่จะเน้นโครงสร้างหลักในแต่ละประเภทเท่านั้น เช่น ด้านสังคมเน้นส่งเสริมการสร้างคุณธรรมที่ยั่งยืนในสิ่งที่เป็นความชั่ว ด้านเศรษฐกิจเน้นการไม่เอาเปรียบ ด้านการเมืองไม่กดขี่ประชาชน (นิพล แสงศรี, 2558)

สรุปได้ว่า กฎหมายชารีอาฮ์คือกฎหมายอิสลามที่ประมวลกฎหมายมาจากคำสอนศาสนา และหลักนิติศาสตร์ พื้นฐานของศาสนาอิสลาม ซึ่งโครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และสาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน ทั้งระบบการปกครอง ระบบเศรษฐกิจ ระบบการดำเนินธุรกิจ ระบบธนาคาร ระบบธุรกรรมหรือทำสัญญา ความสัมพันธ์ในครอบครัว หลักการอนามัย ปัญหาของสังคม และอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้อิทธิพลของหลักชารีอาฮ์ จึงมีอยู่ให้เห็นเสมอในพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของมุสลิมแต่ละคน ตั้งแต่เกิดจนตาย

2.3.5 แนวคิดการบริการท่าอากาศยานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีของชาวมุสลิม

1) การให้บริการท่าอากาศยานตามหลักชารีอาฮ์

ท่าอากาศยานตามหลักชารีอาฮ์ งานวิจัย A Shariah-Compliant Airport Framework from the Perspective of Passengers at KL International Airport (Roslina Sailan, Abd Rahman Abdul Rahim, 2561) จากภาพที่ 2.3 กล่าวไว้ว่า โดยส่วนใหญ่การวิจัย และการศึกษาตามหลักการกฎหมายชารีอาฮ์นั้น มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานด้านต่าง ๆ ของชาวมุสลิม ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้ ด้านการเงิน ด้านประกันภัย ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ด้านการรักษาในโรงพยาบาล และด้านที่เกี่ยวกับการบิน ซึ่งจากการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นนั้น ได้องค์ประกอบทั้งหมด 392 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน แต่ผู้วิจัยเลือก 12 องค์ประกอบหลักที่เหมาะสมที่สุด ตามความต้องการพื้นฐานตามแบบฉบับอิสลามเพื่อเป็นกฎเกณฑ์ในการนำไปปฏิบัติในท่าอากาศยานกับกฎหมายชารีอาฮ์ เพื่อให้ผู้โดยสารชาวมุสลิมหรือผู้ใช้บริการท่าอากาศยานชาวมุสลิมสามารถประกอบพิธีทางศาสนาในชีวิตประจำวัน และปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ที่ท่าอากาศยาน โดยไม่ได้ไปรบกวนผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ซึ่งการศึกษาโครงสร้างตามหลักการกฎหมายชารีอาฮ์ในท่าอากาศยานนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบ

ท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชารีอาสเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดที่สามารถบริหารจัดการ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่นับถือทุก ๆ ศาสนาได้อย่างดี โดยได้ทำการสำรวจ จากความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย เพื่อได้รับรู้ถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อความเป็นไปได้ในการใช้โครงสร้างรูปแบบท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชารีอาสผลที่ออกมานั้น ความคิดเห็นส่วนใหญ่จะคล้ายกับลักษณะโดยทั่วไปขององค์ประกอบต่าง ๆ ตามความต้องการพื้นฐานตามแบบฉบับอิสลามโดยไม่คำนึงถึงหลักการศาสนาเปรียบเทียบแต่อย่างใด ผลวิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้นับถือศาสนาอิสลามให้การสนับสนุนท่าอากาศยานตาม 12 องค์ประกอบหลักที่เหมาะสม ในขณะที่เดียวกันนั้น ผลเฉลี่ยส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการชาวมุสลิมสนับสนุนให้ใช้ทั้ง 392 องค์ประกอบตามความต้องการพื้นฐานตามแบบฉบับอิสลามทั้งหมด ผลสรุปของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เสนอ 12 องค์ประกอบหลักตามความต้องการพื้นฐานตามแบบฉบับอิสลามที่เหมาะสมเพื่อเป็นกฎเกณฑ์ในการนำปฏิบัติในท่าอากาศยานกับกฎหมายชารีอาส นอกจากนี้โครงสร้างตามหลักการกฎหมายชารีอาสในท่าอากาศยานได้พัฒนาการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความเข้าใจของผู้ใช้บริการในการเลือกความต้องการของระดับการให้บริการของท่าอากาศยานทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชารีอาสมีองค์ประกอบของโครงสร้าง ดังนี้

- กฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements)
- ต้นแบบท่าอากาศยานที่ดี (Airport Best Practice Requirement)
- กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations)
- วิถีชีวิตชาวมุสลิม (Ways of Muslim's life)
- สิ่งที่อยู่โดยสารทั้งไม่ใช่มุสลิม และชาวมุสลิมต้องการในการได้รับบริการ (Passenger' Needs, Non-Muslim and Muslim Passengers' Needs)

กฎเกณฑ์ และหลักปฏิบัติที่เหมาะสมกับท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชารีอาส 12 ข้อ มีดังนี้

ข้อที่ 1 มีข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ ชี้แจง และตารางเวลาละหมาดที่ชัดเจนในห้องละหมาดในท่าอากาศยาน (Necessary facilities & information about prayer times should be provided inside the prayer room)

ข้อที่ 2 อาหารที่ไม่ฮาลาล ต้องไม่จำหน่ายให้กับชาวมุสลิม (Non-halal products must not be sold to Muslims)

ข้อที่ 3 พนักงานที่นับถือศาสนาอิสลามประจำท่าอากาศยานต้องไม่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายอาหารที่ไม่ฮาลาลให้แก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน (Muslim airport staff
must not be involved in selling non-halal products to customers)

ข้อที่ 4 ห้องน้ำที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Muslim Friendly-Washroom)

ข้อที่ 5 การตรวจค้นร่างกายผู้โดยสารควรปฏิบัติโดยพนักงานเพศเดียวกันกับ
ผู้โดยสาร (Body search on passengers should be conducted by same gender)

ข้อที่ 6 ห้องน้ำควรมีพนักงานที่ดูแล และทำความสะอาดตามเพศ เช่น ห้องน้ำ
ชาย ควรมีพนักงานชายเท่านั้นในการดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยต่างๆ ภายในห้องน้ำ
(Washroom should be manned and cleaned according to gender)

ข้อที่ 7 มีบริการข้อมูลต่าง ๆ สำหรับผู้เดินทางชาวมุสลิม (Availability of
information for Muslim travelers)

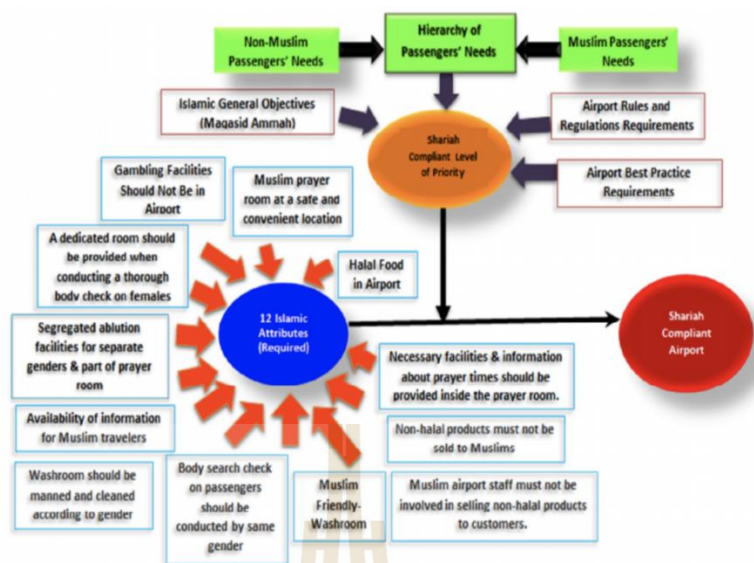
ข้อที่ 8 แยกส่วนพื้นที่ให้ชัดเจนของห้องละหมาดระหว่างชาย และหญิง
(Segregated ablution facilities for separate genders & part of prayer room)

ข้อที่ 9 ควรมีห้องเฉพาะในการทำการตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศหญิง (A
dedicated room should be provided when conducting a thorough body check on females)

ข้อที่ 10 สิ่งของ สถานที่หรือเครื่องเล่น ๆ ที่เอื้อต่อการพนันในรูปแบบต่างๆ
ไม่ควรมีภายในท่าอากาศยาน (Gambling facilities should not be in airport)

ข้อที่ 11 ห้องละหมาดต้องตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย และสะดวกสบาย (Muslim
prayer room at a safe and convenient location)

ข้อที่ 12 มีอาหารฮาลาลจำหน่ายในท่าอากาศยาน (Halal food in airport) (Roslina
Sailan, Abd Rahman Abdul Rahim, 2018)



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างท่าอากาศยานตามหลักการกฎหมายชาเรียอิสลาม

ที่มา Roslina Sailan, Abd Rahman Abdul Rahim (2018)

2) มาตรฐานการออกแบบห้องละหมาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่สำหรับการละหมาดตามแบบฉบับของมุสลิม

จากผลการวิจัย การออกแบบสถานที่สำหรับการละหมาดตามแบบฉบับของมุสลิม Architectural Design Standards for Muslim Prayer Facilities in Airports โดย Mokhtar A., (2010) กล่าวว่า ปัจจุบันท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลกนั้น เป็นศูนย์รวมทางด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ฉะนั้นท่าอากาศยานจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการบริการที่สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน โดยการศึกษาจากหลักการปฏิบัติ และความต้องการพื้นฐานของแต่ละกลุ่มผู้โดยสาร ซึ่งส่วนหนึ่งของการให้บริการคือ การให้บริการสถานที่สำหรับการประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ซึ่งการออกแบบสถานที่ที่ละหมาดสำหรับสำหรับชาวมุสลิมนั้น มีความสำคัญด้วยเช่นกัน และต้องเหมาะสมกับหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอีกด้วย ซึ่งองค์ประกอบหลักของการออกแบบห้องละหมาดนั้น มีดังนี้

2.1) จำนวนของห้องละหมาดในท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับพื้นที่ และจำนวนของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากท่าอากาศยานมีขนาดใหญ่ ควรมีห้องละหมาดมากกว่า 1 แห่ง แต่ถ้าหากท่าอากาศยานมีขนาดเล็ก อาจจะมีจุดตรวจต่าง ๆ อาทิ จุดตรวจค้นร่างกายถึงสามารถใช้บริการห้องละหมาดได้ เนื่องจากเหตุผลทางพื้นที่ที่จำกัด หรือชั้นตอนที่มียังจำกัด

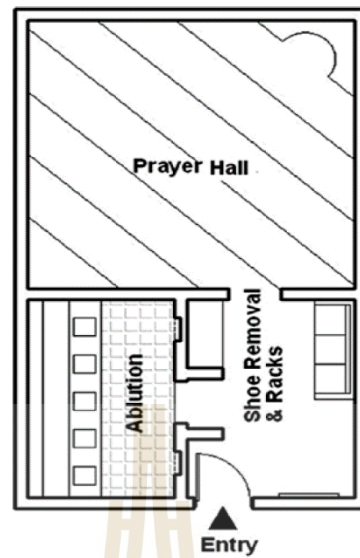
2.2) ระยะเวลาทำเลที่ตั้งของห้องละหมาด โดยไม่ไกลจนเกินไป

2.3) มีความปลอดภัยสูง อาทิ ตั้งอยู่ในที่ที่ใกล้กับผู้คนหรือสถานที่หลักต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน หรือตั้งอยู่ในเขตนอกการบินที่ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องผ่านการตรวจหนังสือเดินทางหรือการตรวจกระเป๋าสัมภาระเพื่อจะไปห้องละหมาด ส่วนการออกแบบห้องละหมาดในเขตการบินนั้น จะเป็นการออกแบบให้ความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่เปลี่ยนเที่ยวบินตามท่าอากาศยาน แต่จะต้องผ่านการตรวจค้นร่างกาย และสัมภาระก่อนเข้าในจุดที่กำหนดการให้บริการ

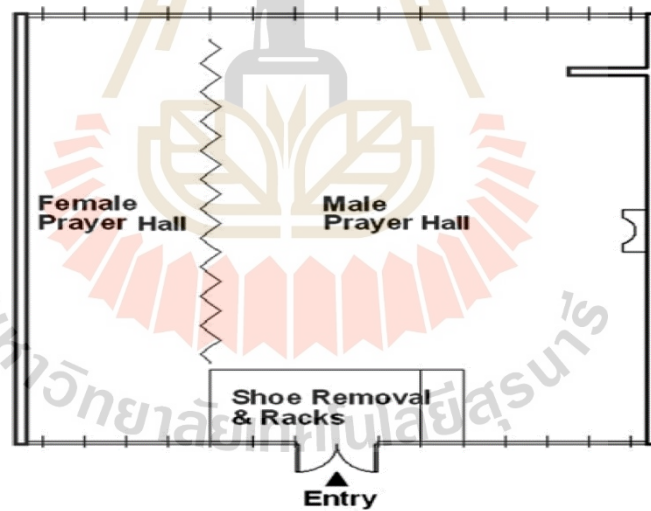
2.4) การแยกเพศของพื้นที่ละหมาดอย่างชัดเจน ดังนี้ การแยกห้องละหมาดระหว่างชาย และหญิงให้ชัดเจน การแยกที่อาบน้ำละหมาด โดยพื้นที่ที่สำหรับการอาบน้ำละหมาด หรือที่สำหรับการชำระล้างก่อนละหมาดนั้น ควรออกแบบพื้นที่ที่ใกล้กับห้องละหมาด ควรมีพื้นที่แยกส่วนที่เป็นพื้นที่สะอาดที่สามารถถอดรองเท้าได้ และพื้นที่ที่ต้องสวมรองเท้า กล่าวคือ หากห้องละหมาดอยู่ที่กับพื้นที่อาบน้ำละหมาดนั้น ไม่จำเป็นต้องสวมรองเท้าและก่อนทำการอาบน้ำละหมาด แต่หากพื้นที่อาบน้ำละหมาดอยู่ไกล โดยต้องเดินออกจากห้องละหมาด มีความจำเป็นต้องสวมรองเท้าเพื่ออาบน้ำละหมาด เนื่องจากว่า การอาบน้ำละหมาดนั้น ต้องล้างเท้าด้วย จึงจำเป็นต้องมีรองเท้าและให้บริการ ดังนั้นอยู่ที่การออกแบบพื้นที่ละหมาด และที่อาบน้ำละหมาดแต่ละที่ ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยของพื้นที่การใช้สอยโดยหลัก

2.5) สิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ดังนี้ มีระบบเสียงในห้องละหมาด เป็นระบบเสียงเพื่อเรียกการละหมาด มีบริการผ้าละหมาดผู้โดยสารผู้หญิง มีการบริการติดตั้งเวลาละหมาดแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้การออกแบบห้องละหมาดแบบพื้นที่แยกระหว่างชาย และหญิง ที่สามารถอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการห้องละหมาดตามแบบฉบับของมุสลิม และออกแบบห้องละหมาดแบบพื้นที่ไม่แยกระหว่างชาย และหญิง หากด้วยเหตุผลของพื้นที่ใช้สอย และพื้นที่จำกัดของแต่ละท่าอากาศยาน ดังแสดงในภาพข้างล่าง



ภาพที่ 2.4 การออกแบบห้องละหมาดแบบแยกพื้นที่ระหว่างชาย และหญิงในท่าอากาศยาน
ที่มา A. Mokhtar (2553)



ภาพที่ 2.5 การออกแบบห้องละหมาดแบบไม่แยกพื้นที่ระหว่างชาย และหญิงในท่าอากาศยาน
ที่มา A. Mokhtar (2553)

3) องค์ประกอบการให้บริการสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม

จากผลการวิจัย เรื่อง Exploring the Elements of Muslim-Friendly Airlines Service. Harum et al. (2018) กล่าวว่า ศาสนาอิสลามสนับสนุนให้ชาวมุสลิมเดินทาง โดยเฉพาะการเดินทางไปยังดินแดนศักดิ์สิทธิ์ ณ นครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย เพื่อการประกอบพิธีทาง

ศาสนา คือ พิธีฮัจญ์ และพิธีอุมเราะห์ และในขณะเดียวกัน ศาสนาอิสลามยังสนับสนุนให้ชาวมุสลิมไปท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ด้วย ซึ่งในขณะการเดินทางนั้น ชาวมุสลิมต้องปฏิบัติตามวัตรประจำวันตามหลักของศาสนา ด้วยเหตุผลนี้ ในปัจจุบัน สิ่งที่ได้รับคามนิยมในขณะการเดินทางของชาวมุสลิม คือ โรงแรมเชิงฮาลาล อาหารฮาลาล และท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อชาวมุสลิม การวิเคราะห์ข้อมูลโดย Global Muslim Travel Index (2018) นั้น ได้ทำการสำรวจสิ่งจำเป็นต่อการเดินทางของชาวมุสลิม ประกอบด้วย อาหารฮาลาล สิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบการละหมาด และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อหลักปฏิบัติของศาสนา ซึ่งการก่อตั้งสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมนั้นเป็นปัจจัยหลักในการตอบสนองความต้องการของชาวมุสลิมด้วยเช่นกัน ดังนั้น ทางสายการบินที่มีความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมเพื่อเป็นสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมนั้น ต้องมีแนวทางการ และหลักการปฏิบัติที่สามารถสร้างความสะดวกสบาย ให้กับผู้โดยสารโดยการบริหาร และการบริการสายการบินด้วยหลักการชาริอาฮ์เป็นองค์ประกอบสำคัญ ทั้งนี้หลักการชาริอาฮ์ที่ควรเป็นองค์ประกอบของการบริหาร และการบริการสายการบิน ที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม โดยมีองค์ประกอบสำคัญหลาย ๆ ด้านที่ค้นพบ ดังนี้

- 3.1) การบริการอาหารฮาลาล และเครื่องดื่มที่ให้บริการบนอากาศยาน
- 3.2) การอำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีละหมาด
- 3.3) การแจ้งเวลาละหมาด
- 3.4) การอาบน้ำละหมาด
- 3.5) ที่ส้วมที่ใช้ในการละหมาด
- 3.6) การสวดมนต์
- 3.7) เครื่องแบบชุดทำงานของพนักงาน
- 3.8) การแยกเพศที่นั่งของผู้โดยสาร
- 3.9) การปฏิบัติตามแนวทางของชาริอาฮ์ด้านอื่น ๆ

โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้สามารถจัดอยู่ในหมวดที่เป็นส่วนสำคัญตามหลักของชาริอาฮ์อีกทั้งสามารถนำมาปรับใช้ในการให้บริการของท่าอากาศยานที่สอดคล้องกับการให้บริการที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมได้อีกด้วย

4) ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาล

จากผลการสำรวจท่าอากาศยานทั่วโลกในปี ค.ศ. 2013 ของ Crescentrating's Halal Friendly Travel (Crafft) Ranking 2013 Top Halal Friendly Airport for 2013 มีการจัดอันดับท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาล โดยได้รับการสนับสนุนเนื่องจากอัตรานักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ท่าอากาศยาน

ทั่วโลก ทั้งประเทศที่เป็นมุสลิม และประเทศไม่ใช่มุสลิมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม และผู้ใช้บริการชาวมุสลิม โดยมีหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานมีให้บริการนั้นมี 3 ปัจจัยหลักด้วยกัน และเป็นการให้บริการพื้นฐานที่ท่าอากาศยานต่าง ๆ ต้องมีในการให้บริการ ดังนี้

4.1) อาหารฮาลาลที่มีให้บริการอย่างหลากหลาย

4.2) ห้องละหมาดที่มีบริการในหลายจุดทั้งในเขตนอกการบิน คือ ส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับทุกคนเข้าถึงได้ และในเขตการบิน ที่เป็นพื้นที่สำหรับการใช้บริการเฉพาะผู้โดยสารทั้งในส่วนของผู้โดยสารเครื่องบินด้วย

4.3) พื้นที่ที่เป็นที่อาบน้ำละหมาด ที่อยู่ใกล้กับห้องละหมาด

อย่างไรก็ตามจากการสำรวจมีท่าอากาศยานจำนวนน้อยที่มีให้บริการพื้นฐานครบทั้ง 3 ปัจจัยหลักนี้ เนื่องจากว่า ด้วยเหตุผลของบริบทของแต่ละท่าอากาศยาน ทางด้านทำเลที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ใช้สอย จำนวนความหนาแน่นของผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการ ทำให้ในหลาย ๆ ท่าอากาศยานไม่มีบริการห้องละหมาดในส่วนของเขตการบิน แต่บางท่าอากาศยานอาจจะมีการบริการด้านอื่น ๆ เสริมมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวมุสลิมในแต่ละพื้นที่ได้ เช่น การบริการที่ละหมาดสำหรับผู้สูงอายุ การตรวจค้นร่างกายทำการโดยเจ้าหน้าที่เพศเดียวกันกับผู้โดยสาร หรือมีจุดบริการสำหรับประชาสัมพันธ์ของชาวมุสลิม เป็นต้น

ซึ่งการคำนึงถึงท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาลแล้ว โดยเฉพาะประเทศที่ไม่ใช่ประเทศมุสลิมนั้น หากไม่มีนโยบายการเน้นการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ทำให้พลาดโอกาสดี ๆ ที่จะส่งผลต่อเกิดความไม่สะดวกสบายของผู้โดยสารชาวมุสลิมเมื่อไปใช้บริการ นั้นหมายความว่า ท่าอากาศยานเหล่านั้นอาจจะสูญเสียรายได้เสริมในส่วนของการให้บริการด้านฮาลาลได้อย่างแน่นอน ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาลดังแสดงในภาพที่ 2.4 (MGR Online, www, 8 พฤษภาคม 2561)

CRaHFT Ranking of top 10 Halal Friendly Airports in OIC category	
Halal Friendly Airports (OIC countries)	Ranking
Kuala Lumpur International Airport (Kuala Lumpur)	1
Dubai International Airport (Dubai)	2
Abu Dhabi International Airport (Abu Dhabi)	3
Ataturk International Airport (Istanbul)	4
King Khalid International Airport (Riyadh)	5
Soekarna-Hatta International Airport (Jakarta)	6
Doha International Airport (Doha)	7
Cairo International Airport (Cairo)	8
Queen Alia International (Amman)	9
King Abdul Azeez International (Jeddah)	10

ภาพที่ 2.6 การจัดอันดับท่าอากาศยานที่เป็นมิตรด้านฮาลาลทั่วโลก

ที่มา MGR Online (8 พฤษภาคม 2561)

2.3.6 การให้บริการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย

การบริการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทยนั้น ปัจจุบันผู้ที่ประสงค์จะเดินทางต้องเข้าสู่กระบวนการที่ดำเนินการโดย ห้างหุ้นส่วน บริษัท ผู้ประกอบการฮัจญ์ที่จดทะเบียนกับสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย หรือ กรมศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม เท่านั้น กล่าวคือ ประเทศไทยจัดการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ในเที่ยวพิเศษฮัจญ์นั้น โดยการใช้พื้นที่หรือการบริการแบบทั่ว ๆ ไป เหมือนกับการบริการของสายการบินอื่น ๆ จึงนำมาสู่การเรียกร้องจัดตั้งองค์กรฮัจญ์แห่งประเทศไทยโดยเฉพาะเพื่อจะได้เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารแบบครบถ้วนให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรอิสระ ที่จะเข้ามาดูแล ทำหน้าที่ในการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ หรือคุ้มครองผู้บริโภค เข้าตรวจสอบ ดูแล แต่อย่างใด ระเบียบ กฎกระทรวง พระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีวัตถุประสงค์ในการอนุเคราะห์ ส่งเสริมการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้ผู้แสวงบุญได้รับการส่งเสริม อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ในหลักการศาสนา ความสะดวก สบาย มีหลักประกันในการเดินทาง และป้องกันการแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ ซึ่งเป็นเหตุผลในการตรา พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 และพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532 ยังไม่อาจคุ้มครอง หรือดำเนินการตามเจตนารมณ์ได้อย่างจริงจัง เนื่องจาก ผู้แสวงหาประโยชน์บางรายใช้เล่ห์เหลี่ยม อ้างและใช้อิทธิพลทางการเมือง และสถานการณ์ ความสงบเรียบร้อยด้วยการหลีกเลี่ยง อาศัยช่องโหว่ของ ระเบียบ กฎกระทรวง และกฎหมาย มาตลอด จนทำให้ประเทศไทยได้รับการดำเนินการบริหาร

จัดการกิจการฮัจญ์ จากกระทรวงฮัจญ์ และวาคัฟ หน่วยงานมุอ์ซซาซะฮ์หรือองค์การบริหารกิจการฮัจญ์กลุ่มประเทศตะวันออกเฉียงใต้ หน่วยงาน (United Agents Office) อย่างสม่ำเสมอทุกปี จนกลายเป็นปัญหาจำเจซ้ำซาก ตลอดมา

เกิดกระแสเรียกร้องในกลุ่มชาวมุสลิมให้มีการพิจารณา นำรูปแบบการบริหาร และการบริการกิจการฮัจญ์จากต่างประเทศมาปรับใช้ในประเทศไทย โดยเฉพาะองค์การตางูฮัจยี (Tabung Haji) ประเทศมาเลเซีย นำเสนอผู้บังคับบัญชา และขออนุมัติเดินทางศึกษาดูงาน

ในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 มีสาระสำคัญ คือ การปรับปรุงการบริหารกิจการฮัจญ์เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการกิจการฮัจญ์ได้มากขึ้น มีการปฏิรูปการบริหารกิจการฮัจญ์โดยปรับเปลี่ยน โครงสร้างการบริหารกิจการฮัจญ์ให้ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแล มีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานบริหาร เนื่องจากเป็นองค์กร และบุคลากรกำกับอยู่ทุกพื้นที่ โดยพระราชบัญญัติดังกล่าว กล่าวคือ รัฐบาลได้ กำหนดให้ทำอากาศยานทั้งหมดจำนวน 4 ทำอากาศยานในการดำเนินขนส่งผู้แสวงบุญทั้งหมดในแต่ละปี โดยมีดังนี้ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานกระบี่ ทำอากาศยานหาดใหญ่ และ ทำอากาศยานนราธิวาส เพื่อเอื้อความสะดวกในการเดินทางของผู้แสวงบุญในแต่ละพื้นที่จังหวัด หรือในพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2560)

2.3.7 การดำเนินงานกิจการฮัจญ์ของประเทศไทยนั้น แบ่งออกดังนี้

1) การบริการเที่ยวบินขนส่งผู้แสวงบุญ

ภาครัฐโดยคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ ได้ออกมาตรการคุ้มครองผู้แสวงบุญโดยให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2548 โดยให้การบินไทย เป็นผู้จัดเที่ยวบินเหมาลำ เท่านั้น แต่หากไม่ประสงค์จะเดินทาง โดยเที่ยวบินเหมาลำ ของการบินไทยก็สามารถเลือกเดินทาง โดยเที่ยวบินปกติได้ซึ่งมาตรการดังกล่าวเพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องเที่ยวบินผู้แสวงบุญให้ลดน้อยลงจนมาถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ การเดินทางของผู้แสวงบุญในอดีตมีลักษณะกระจัดกระจายทำให้ยากต่อการดูแล และอำนวยความสะดวก รวมถึงการวางมาตรการรักษาความปลอดภัย และเรื่องที่เกี่ยวข้องของทางการไทยและซาอุดีอาระเบีย ดังนั้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ ได้มีมติให้ผู้ประกอบการกิจการฮัจญ์ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประทศไทยว่าด้วยการควบคุมกิจการการรับจัดบริการขนส่งในกิจการฮัจญ์การจัดบริการอื่น ที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ และการโฆษณาหรือกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับกิจการฮัจญ์ตามมาตรา 5 แห่ง พระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 พ.ศ. 2541 ที่จะต้องจัดให้ผู้แสวงบุญเดินทางเป็นกลุ่ม รวมแล้วกลุ่มละไม่เกินห้าสิบคน

2) การอำนวยความสะดวกผู้แสวงบุญ

การส่งเสริมการไปประกอบพิธีฮัจญ์ของภาครัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์ต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญตั้งแต่ก่อนออกเดินทางจนกระทั่งได้ไปประกอบพิธีฮัจญ์ และกลับสู่มาตุภูมิโดยสวัสดิภาพ ทั้งนี้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญมีทั้งภายในประเทศไทย และประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยเน้นการดำเนินงานแบบบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนตามนโยบายประชารัฐของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทุกภาคส่วนได้ร่วมเตรียมการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญในหลายด้าน อาทิ

- สำนักจุฬาราชมนตรี อำนวยความสะดวกในการการออกหนังสือรับรองเครือญาติเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ หนังสือรับรองศาสนาแก่ผู้แสวงบุญ การแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การอบรม และบรรยายให้ความรู้ก่อนเดินทางแก่ผู้แสวงบุญ โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม พร้อมกับจัดส่งผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะเจ้าหน้าที่ร่วมเป็นคณะอะมีรุลฮัจญ์เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับคณะผู้แทนฮัจญ์ไทยที่คณะกรรมการส่งเสริมกิจการฮัจญ์แห่งประเทศไทย ส่งไปเพื่อดูแล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้แสวงบุญไทย ณ ประเทศซาอุดีอาระเบีย จนถึงสิ้นสุดเทศกาลฮัจญ์

- สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด ในช่วงเทศกาลฮัจญ์คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดได้อำนวยความสะดวกในการออกหนังสือรับรองศาสนาแก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์การช่วยประสานงานในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การแนะนำข้อมูลฮัจญ์การอบรม และบรรยายให้ความรู้ก่อนเดินทางแก่ผู้แสวงบุญ

- กระทรวงการต่างประเทศ ให้บริการจัดทำหนังสือเดินทาง ประเภท 2 ปี ให้แก่ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยคิดค่าธรรมเนียมในอัตราพิเศษซึ่งถูกกว่าอัตราปกติพร้อมจัดส่งเจ้าหน้าที่ร่วมเป็นคณะผู้แทนฮัจญ์คอยดูแล และบริการผู้แสวงบุญไทยตลอดเทศกาลฮัจญ์โดยมี สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองเจดดาห์ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงต่างประเทศ ที่ตั้งอยู่ ณ ประเทศ ซาอุดีอาระเบียคอยช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการกิจฮัจญ์อย่างใกล้ชิด

- กระทรวงสาธารณสุข จัดบริการตรวจสุขภาพ และฉีดวัคซีนป้องกันโรค ให้ชาวไทยมุสลิมที่จะเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย พร้อมจัดทีมแพทย์พยาบาลร่วมดูแลสุขภาพผู้แสวงบุญระหว่างประกอบศาสนกิจที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ คือ ก่อนเดินทางให้บริการตรวจสุขภาพ และประเมินความเสี่ยงทางสุขภาพ โดยหน่วยบริการสาธารณสุข และทีมหมอครอบครัว พร้อมบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้กาฬหลังแอ่น และไข้หวัดใหญ่ทั่วประเทศ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายพร้อมออกเอกสารรับรองการได้วัคซีนป้องกันโรค (เล่ม เหลือง) ขณะอยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย จัดส่งหน่วยพยาบาลไทย ติดตามดูแล

สุขภาพผู้แสวงบุญอย่างใกล้ชิด หลังกลับจากพิธีฮัจญ์จัดให้มีระบบการเฝ้าระวังติดตามโรคติดต่อสำคัญ เช่น โรคทางเดินหายใจ เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดย อสม.ฮัจญ์ และทีมหมอกกรอบครัวเป็นผู้ประสานงานระดับพื้นที่ และสร้างเครือข่ายผู้ประสานฮัจญ์หรือมิสเตอร์ฮัจญ์ทั้งในระดับจังหวัด ระดับเขต และระดับประเทศ (กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม, 2560)

สรุปได้ว่าการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานเที่ยวบินฮัจญ์ในประเทศไทยนั้น ยังไม่มีการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งปัจจุบัน เทียวพิเศษฮัจญ์นั้น จะใช้พื้นที่หรือการจัดการแบบทั่ว ๆ ไป เหมือนกับการบริการของสายการบินอื่น ๆ โดยให้บริการเฉพาะช่วงเวลาที่กำหนดของทุกปีเท่านั้น ซึ่งมีกระทรวงมหาดไทย เป็นหลักในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ และมีหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบด้วย สำนักจุฬาราชมนตรีแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงสาธารณสุข บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ที่ลงทะเบียน บริษัทการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และบริษัทการบินไทย โดยทำการดำเนินการเที่ยวบินออก และเข้าจาก 4 ท่าอากาศยาน ดังนี้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และท่าอากาศยานนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมการไปประกอบพิธีฮัจญ์ให้ผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ตามหลักการศาสนา มีความสะดวกสบาย มีหลักประกันในการเดินทาง และปกป้องการแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ ซึ่งเป็นเหตุผลในการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ พ.ศ. 2524 และพระราชบัญญัติส่งเสริมกิจการฮัจญ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2532

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนม์ลิตา บุญเมือง (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของ

ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ด้านรูปลักษณ์ หรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย

ชายชาญ แพเจริญ, สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ชีรวุฒิ บุญยโสภณ และ อนเนก ชีระวิวัฒน์ชัย (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย รวมถึงกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และจัดทำคู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วยประชากรผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ปฏิบัติงานการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินการพื้นที่เชิงพาณิชย์ 3) ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ 4) ปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์ 5) ปัจจัยด้านการตรวจสอบกิจกรรมของร้านค้า และ 6) ปัจจัยด้านการบริหารรายได้ และจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยได้ ผลการจัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำแนะนำคู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และส่วนที่ 2 แนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ได้แก่ โครงสร้างการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ และรายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่ง และภาระงาน ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติเห็นชอบเอกฉันท์ว่าเป็นคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยได้

ณัฐพงศ์ ประกอบการดี (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยาน และการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน จากการศึกษาบทความ และงานวิจัยเกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานมีเป้าหมายเพื่อป้องกัน และรักษาชีวิตของผู้โดยสาร ลูกเรือ พนักงานบริการภาคพื้น รวมถึงประชาชนทั่วไป จากการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย (IATA, 2016) ขณะที่เป้าหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การเดินทางทางอากาศยานมีความสะดวก และรวดเร็ว และลดความเสี่ยงที่

อาจเป็นสาเหตุของความล่าช้าในกระบวนการไหลเวียนผู้โดยสาร และสินค้า ที่ดำเนินการผ่านท่าอากาศยานจากต้นทางถึงท่าอากาศยานปลายทาง ซึ่งแนวทางที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการไหลเวียนผู้โดยสาร และลดความล่าช้าในการดำเนินงานภายในท่าอากาศยานโดยไม่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า ตลอดจนจุดตรวจค้นต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน เช่น ติดตั้งระบบตรวจข้อมูลผู้โดยสารทางชีวภาพ ณ จุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระถือติดตัวก่อนขึ้นเครื่อง เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และแม่นยำในการคัดกรองผู้โดยสาร รวมถึงการวางผัง และออกแบบกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า โดยไม่ให้ขัดต่อขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้ 1) ติดตั้งป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกตำแหน่ง และป้ายแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ให้เพียงพอ ชัดเจน และควรมีภาพสัญลักษณ์กำกับอยู่ที่ป้าย น่าจะมีป้ายทั้งภาษาอังกฤษภาษาอื่น ๆ และภาษาท้องถิ่นด้วย 2) คัดแยกช่องตรวจศุลกากร ออกเป็น 2 ช่องทาง คือ ช่องเขียว สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสิ่งของต้องสำแดง ส่วนช่องแดง สำหรับผู้โดยสารที่มีสิ่งของต้องสำแดง เพื่อให้กระบวนการไหลเวียนผู้โดยสารขาเข้ามีความรวดเร็ว 3) หากระยะเวลาเดินของผู้โดยสารภายในตัวอาคารมีระยะยาวเกินกว่า 300 เมตร ควรติดตั้งทางเลื่อนอัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และลดระยะเวลาในการเดินทางในอาคารผู้โดยสาร นอกจากนี้ ท่าอากาศยานต้องปรับปรุง หรือจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับตรวจค้น เช่น เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดผ่าน (Walk-through metal detectors) เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดมือถือ (Hand-held detectors) อุปกรณ์ตรวจจับวัตถุระเบิดซีทีเอ็กซ์ (Computer Tomography X-ray : CTX) และอุปกรณ์ตรวจจับร่องรอยวัตถุระเบิด (Explosive Trace Detector: ETD) ให้เพียงพอต่อปริมาณการเดินทางของผู้โดยสาร และให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เช่น หลักสูตรการจัดการการรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นของท่าอากาศยานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งปรับปรุงคู่มือวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น สำหรับประเทศไทย ท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการนำข้อกำหนด และข้อแนะนำพึงปฏิบัติตามที่ระบุในภาคผนวกที่ 9 และ 17 ไปปรับใช้กับท่าอากาศยานพาณิชย์ภายใต้การกำกับดูแลทั้ง 6 แห่ง เช่น ระบบการคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า ระบบตรวจจับบัตรโดยสาร และรับกระเป๋าสัมภาระแบบอัตโนมัติด้วยตนเอง ช่องตรวจเอกสารการเดินทางอัตโนมัติ รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานตรวจค้นประจำท่าอากาศยาน เพื่อให้มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกเป็นไปตามมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตาม ช่องตรวจเอกสารการ

เดินทางอัตโนมัติประจำท่าอากาศยานในประเทศไทยนั้น ยังมีข้อจำกัดเรื่องหนังสือเดินทางที่ใช้ได้ เฉพาะผู้โดยสารที่ถือหนังสือเดินทางของประเทศไทยเท่านั้น

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, ณิชฐพรพรรณ อุตมา และ ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤตภูมิ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งคุณภาพการบริการสามารถสร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจท่าอากาศยาน โดยช่วยทำให้มีส่วนแบ่งการตลาดที่เหนือกว่าคู่แข่ง และสามารถช่วยให้การบริหารจัดการมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเป็นผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ ทั้ง 6 แห่ง ภายใต้ บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน) รวมจำนวนทั้งสิ้น 250 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเห็นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานนั้น ผู้โดยสารรับรู้คุณภาพการบริการเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง และการแสดงตัวบุคคล มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การตรวจบัตรโดยสาร การหาหนทาง การรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน และการเข้า-ออก ท่าอากาศยาน ตามลำดับ นอกจากนี้การทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้า แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจลูกค้า จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย และการเข้า-ออกท่าอากาศยาน เท่านั้น ผลของการศึกษานี้สามารถทำให้นำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการให้แก่ท่าอากาศยานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ดีมากยิ่งขึ้น

ปริญญา จันทริก (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ การจัดการสนามบิน และเขตนอกการบิน แห่งอนาคต เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า ในการบริหารจัดการเรื่องใด ๆ ในอนาคตเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอด และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงทิศทาง และแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมด้านการบริหารในอนาคตให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และต้องประยุกต์ใช้ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมาปรับทิศทางการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพ และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งในการปรับบทบาทการบริหารสนามบินภูมิภาคของไทยทั้ง 2 สนามบิน ให้มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยรายได้จากการบริหารงานของตนเอง จึงจำเป็นต้องมีการปรับบทบาทจากวัตถุประสงค์เดิมเมื่อมีการสร้างสนามบินนั้น ๆ ขึ้นมา ให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต (Mega Trends) และสอดคล้องกับการพัฒนาพื้นที่รวมทั้งวิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งต่อไปบทบาทของสนามบิน

ภูมิภาคของไทยอาจจะไม่ได้มีไว้เพื่อให้เครื่องบินขึ้นลงเป็นหลักเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่อาจจะพัฒนากลายเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจของพื้นที่ เพื่อพัฒนาประเทศตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ต่อไป

พีรันทร์ พัวเจริญ และ วรรัศม์ สุเมธ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย มีดังนี้ – เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออก และขาเข้า (ที่พักสำหรับญาติ) จุดเช็คอิน และจุดตรวจร่างกายและสัมภาระ จุดไวไฟ (WiFi) จุดชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ จุดเช็คอินอัตโนมัติ ทางเชื่อมเข้าเครื่อง สถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา และตู้บริการกดเงินอัตโนมัติ (ATM) - ควรปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย ความสะอาดของห้องสุขา การบริการของพนักงาน จุดบริการแท็กซี่ และความสะอาดของร้านอาหาร นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม เรียงลำดับดังนี้ ด้านจุดรับสัมภาระ ด้านจุดตรวจร่างกาย และสัมภาระ ด้านจุดเช็คอิน ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านร้านค้า ด้านจุดให้ข้อมูลท่องเที่ยว และจองโรงแรม ด้านป้ายแสดงข้อมูลตารางการบิน ด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ด้านจุดที่ที่นั่งคอย ด้านจุดบริการรถยนต์เช่า ด้านป้ายภายในอาคาร ด้านจุดบริการรถเงิน ด้านจุดคอยรถโดยสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายบอกทางภายนอกอาคาร ด้านลานจอดรถยนต์ และด้านร้านอาหาร ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นพบนี้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

มานิช พรหมบุญ โย และคณะ (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย 2) แสวงหาแนวทางการแก้ไข การจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทย ด้วยวิธีวิทยาการแบบปรากฏการณ์วิทยาในการวิเคราะห์เนื้อหา โดย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามจากการสนทนากลุ่มกับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบกิจการฮัจญ์ และผู้แสวงบุญ จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ เครื่องอัดเสียง การจดบันทึก และแนวคำถาม แบบปลายเปิด โดยผู้วิจัยทำหน้าที่ในการดำเนินการสนทนา

และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามที่ ผู้วิจัยเตรียมไว้ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์เพื่อนำมาเป็น พื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ในประเทศไทยมี หน่วยงานภาครัฐบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน และสนองนโยบายจากรัฐบาลชาอุดูอาระเบียด้วยดี ตลอดมา นับแต่ปี พ.ศ. 2524แต่ด้วยปัญหา และอุปสรรคคือ 1) การจัดสรรจำนวนผู้แสวงบุญไป ประกอบพิธีฮัจญ์ 2) การจัดเที่ยวบิน 3) การจัดเช่าที่พัก 4) การจัดอาหาร 5) การยื่นวีซ่า 6) การประชาสัมพันธ์ 7) การอำนวยความสะดวกในประเทศไทย 8) การอำนวยความสะดวกในประเทศซาอุดีอาระเบีย และ 9) บทบาท และความรับผิดชอบของแซะห์ ผู้ประกอบการ และ ผู้แสวงบุญ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อการบริหารจัดการกิจการฮัจญ์ใน ประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา

วรารัตน์ ธีระกฤษณ์ไชย (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และความแตกต่างของ ความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการ ของท่าอากาศยานดอนเมือง และเพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยคัดเลือกจากการสุ่มเลือกจากกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้นเพียง 400 คน ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการมากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้นด้าน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการ รับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้าอย่างมาก

วรเชษฐ์ คงเสน (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ การจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะแข่งขันกับผลสัมฤทธิ์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิในปัจจุบัน รวมถึงศึกษา

องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อนำเสนอแนวทางในสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยานของโลก ได้ การวิจัยเรื่องนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกรอบด้านประเด็นที่ทำการศึกษา ไปสู่ข้อค้นพบที่ได้จากการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษาข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ในเชิงตรรกะ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิจะเป็นการสร้างระบบรักษาการให้บริการผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิที่เป็น ท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของประเทศไทย และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รวมถึงอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ไม่เกิดความเสียหายของผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มเข้าเขตสนามบิน ตั้งแต่ เริ่ม เดินทางจนเดินทางถึงจุดหมาย รวมทั้งผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ร้านค้า และบริการต่าง ๆ อันประกอบไปด้วย 1) บุคลากรทุกคนมีจิตใจในด้านบริการในระดับสูงสุด 2) บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง และ 3) การยกระดับการบริการให้เป็นเลิศใน ระดับสากล

วีรินทร์ โชนิ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 2) พฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาความปลอดภัยของการปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายการบิน ตัวแทนสายการบิน ผู้ประกอบการ พนักงาน และลูกจ้าง บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม จำนวน 355 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และสายการบิน ในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความปลอดภัยของสนามบินที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และรู้จักระบบการจัดการนิรภัยของสนามบิน 2) ระบบการจัดการด้านนิรภัย

ของสนามบินมีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) พฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ผู้บริหารควรเอาใจใส่ต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินอย่างจริงจัง เพื่อให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และจัดอบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐานความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านนิรภัยสนามบินแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 5) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทของส่วนงานที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบหลักและประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน (Safety Management System) มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา รวมถึงการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และการเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 30,527 คน โดยจากกระบวนการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน 2559 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา พบว่าผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านระบบการส่งมอบบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ถึงแม้ว่าระดับความสำคัญด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีค่าระดับความสำคัญรวมสูงที่สุด แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ได้แก่ จุดตรวจค้น ห้องน้ำ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร จำนวนที่นั่งสาธารณะ และ โถงสำหรับรอขึ้น

เครื่องบิน ดังนั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาก็ให้ความสนใจในรายละเอียดของทั้ง 3 ด้าน โดยเน้นการบริการไปที่ประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกเป็นหลัก ถึงแม้ว่าจะมีการวางแผนนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาก็ตาม หากแต่ยังนโยบายดังกล่าวข้างต้นยังขาดการมุ่งเน้นพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ เหนือสิ่งอื่นใดคือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการเดินทางเข้าถึงท่าอากาศยาน และการเดินทางภายในท่าอากาศยาน ด้านการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ด้านร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน ด้านร้านค้าภายในท่าอากาศยาน ด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป และด้านระบบตรวจคนเข้า-ออก ระบบศุลกากร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนักท่องเที่ยวนานาชาติที่มี เพศ อายุ และถิ่นพำนักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่ไม่แตกต่างกัน

Redha Widarsyah (2013) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบในหลากหลายมิติของคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานจากประสบการณ์ และมุมมองการให้บริการท่าอากาศยานโดยรวม (The Impact of Airport Service Quality Dimensions on Overall Airport Experience and Impression) โดยผลงานการวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ของผู้โดยสาร โดยรวมกับคุณภาพบริการ และ 7 มิติของการให้บริการของท่าอากาศยานที่ประกอบด้วย 1) การเข้าออกท่าอากาศยาน 2) บริการต่าง ๆ กับสิ่งอำนวยความสะดวก 3) อาหาร และเครื่องดื่ม 4) ร้านขายสินค้าต่าง ๆ 5) พนักงานให้บริการประจำท่าอากาศยาน และการรักษาความปลอดภัย 6) สภาพแวดล้อมรอบข้าง 7) การตรวจคนเข้า-ออกเมือง และศุลกากร เก็บข้อมูลไปในลักษณะของการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) จากผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานทั้งหมดจำนวน 304 คน จากท่าอากาศยานนานาชาติ 4 แห่ง คือ ท่าอากาศยานนานาชาติลาสเวกัส แม็คคาร์เท็น ท่าอากาศยานนานาชาติลอสแอนเจลิส ท่าอากาศยานนานาชาติซานฟรานซิสโก และท่าอากาศยานนานาชาติซีแอตเทิล ทาโคมา โดยแบบสอบถามแบบออนไลน์ และวิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณถอยเชิงเส้น (Multiple linear regression analysis) ผลของการวิจัยพบว่า การเข้าออกของท่าอากาศยานสภาพแวดล้อม อาหาร และเครื่องดื่ม และการตรวจคนเข้า-ออกเมือง มีความสัมพันธ์ที่สำคัญในเชิงบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของผู้โดยสาร จาก 4 มิติที่กล่าวมานี้ก็พบว่า สภาพแวดล้อมภายในท่าอากาศยาน มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพ

บริการของท่าอากาศยานของผู้โดยสาร รองลงมาตามลำดับคือ การเข้าออกของท่าอากาศยาน อาหาร และเครื่องดื่ม และสุดท้ายคือ การตรวจคนเข้า-ออกเมือง และศุลกากร

Ridha Kurniawan, Samuel Petros Sebhatu, Sara Davoudi (2017) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง มุมมองของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติซูการ์โน-ฮัตตา (Passenger's Perspective Toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study) at Soekarno-Hatta International Airport) ซึ่งงานวิจัยนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจากระดับการให้บริการในอดีต ที่จะนำไปสู่ทิศทาง และแนวทางของการบริการที่คาดหวังจะได้รับในอนาคต การพัฒนาคุณภาพของระบบการบริการในมิติใหม่ของท่านานาชาติซูการ์โน-ฮัตตา ในเรื่องระบบรถส่งภายในท่าอากาศยาน เนื่องจากมีการร้องเรียนต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่คาดหวังในการเพิ่มการสนับสนุนต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเรื่องดังกล่าวที่สอดคล้องกับมิติใหม่ของท่านานาชาติซูการ์โน-ฮัตตามีวัตถุประสงค์ เพื่อหากลยุทธ์การสนับสนุนการให้บริการในระบบของ SHIA ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้โดยสาร และความคาดหวังคุณภาพบริการการของผู้ให้บริการของท่าอากาศยานโดยรวม งานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Fodness และ Murray ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน และสำรวจความคาดหวังผู้โดยสารด้านบริการโดยเครื่องมือ Servqual และ Kano ในการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการของระบบ SHIA ในการหาค่าเบี่ยงเบน ผลการงานวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างการบริหารจัดการของท่านานาชาติซูการ์โน-ฮัตตา กับสิ่งที่ผู้โดยสารคาดหวัง และพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของ SHIA นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนในระดับการยอมรับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ภายใต้สิ่งที่ผู้โดยสารต้องการได้รับบริการ การบริหารจัดการด้านคุณภาพของท่านานาชาติซูการ์โน-ฮัตตานั้นต้องเน้นในเรื่องการพัฒนาระบบต่าง ๆ ดังนี้ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการแบบฟรี ข้อมูล และตารางการให้บริการต่าง ๆ และระบบนิรภัย งานวิจัยนี้ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างช่องว่างของคุณภาพการให้บริการที่อยู่ภายใต้ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้โดยสาร ที่จำเป็นต้องนำความคาดหวังของผู้โดยสารเป็นประการหลักในการรับรองต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการของท่านานาชาติซูการ์โน-ฮัตตา

Leda Blackwood, Nick Hopkins, Stephen D. Reicher ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง “Flying While Muslim”: Citizenship and Misrecognition in the airport หรือ “บินในฐานะเป็นชาวมุสลิม” : พลเมือง และคนต่างด้าว ณ ท่าอากาศยาน งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาที่เน้นความสำคัญต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่สาธารณะ อย่างเช่น ท่าอากาศยาน ต่อการแสดงออก ทางด้านกิริยาที่ไม่สุภาพจากความรู้สึกล้วนตัวของคนบางกลุ่ม (เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน) ต่อชาวมุสลิมที่เป็นคนต่างด้าว ซึ่งเป็น

การเลือกปฏิบัติจากการมองด้วยสายตา นอกจากนี้ เป็นการกระทำที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มต่อการกระทำที่ไม่ควรเกิดขึ้น ซึ่งคณะผู้วิจัยทำการสำรวจในเชิงจิตวิทยาต่อการแสดงออกด้านกิริยามารยาท การกระทำต่อคนต่างด้าว ณ ทำอาภาศยาน โดยการวิจัยนี้ ดำเนินการด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง และการสัมภาษณ์กลุ่ม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากชาวมุสลิมที่เป็นพลเมืองชาวสก๊อตแลนด์จากประสบการณ์การถูกตรวจค้น และการใช้บริการ ณ ทำอาภาศยาน ที่เน้นการถูกปฏิบัติโดยตรงต่อผู้โดยสารชาวมุสลิมในฐานะเป็นคนต่างด้าว โดยคณะผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานดังนี้ ผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ต้องแสดงบุคลิกที่แตกต่างกัน เพื่อได้ข้อมูลที่แตกต่าง คือ บุคลิกภาพในฐานะเป็นผู้โดยสารที่เป็นพลเมืองทั่ว ๆ ของชาวสก๊อตแลนด์ด้วยการใช้ภาษา และการสนทนากับเจ้าหน้าที่ทำอาภาศยาน และบุคลิกในฐานะเป็นผู้โดยสารชาวมุสลิมคล้ายคนต่างด้าวที่มีความเสียสละในขณะที่ใช้บริการทำอาภาศยาน การทดสอบมีดังนี้ 1) คณะผู้วิจัยทำการทดสอบกลยุทธ์ด้วยการหลีกเลี่ยงการถูกต่อว่า หรือการชักสีหน้า ด้วยวิธีการหลีกเลี่ยงการมองหน้าเจ้าหน้าที่ ไม่มีความคุ้นเคยกับทำอาภาศยาน และแสดงตัวตนเป็นผู้โดยสารชาวมุสลิม ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวมุสลิมถูกรักรำ โดยการแสดงออกทางกิริยา และวาจาที่ไม่สุภาพ 2) คณะผู้วิจัยทดสอบการเป็นพลเมืองที่แสดงตัวตนอย่างเปิดเผยอย่างแท้จริง หากไม่พอใจในการบริการ จะร้องเรียนทันที ต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า มีการตอบสนอง การรับรู้ต่อการกระทำที่ไม่ดีของผู้โดยสารที่เป็นพลเมืองอย่างดี ด้วยการเจรจาหรือการขอโทษเพื่อให้แนะนำหรือปรับปรุงการบริการ สรุปการวิจัยนี้ เน้นในเรื่องทางด้านจิตวิทยาที่ส่งผลกระทบต่อกรกระทำด้านการแสดงออกด้วยกิริยามารยาท การชักสีหน้า หรือการกระทำใด ๆ เมื่อพบเจอกับคนต่างด้าวที่เป็นชาวมุสลิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เลือกกระทำแบบตั้งใจ โดยจากการประเมินรูปลักษณะทางกายภาพของผู้โดยสารที่ใช้บริการทำอาภาศยาน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เน้นการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารมุสลิม ณ ทำอาภาศยาน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) แนวปฏิบัติที่ดีของทำอาภาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมุสลิม
- 2) วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของศาสนาอิสลาม
- 3) การให้บริการ และการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารในทำอาภาศยาน
- 4) ข้อกฎหมาย และมาตรฐานข้อกำหนดพื้นฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ทำอาภาศยาน ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวก

ความสะดวก (Annex 9, Facilitation) สนามบิน (Annex 14, Aerodromes) การรักษาความปลอดภัย (Annex 17, Security) และการจัดการด้านนิรภัย (Annex 19, Safety Management)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เน้นการศึกษาค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Research) ในการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน รวมทั้งการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์โดยตรงกับการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ซึ่งผู้วิจัยสรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 วิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยานแนวคิดแนวทางการให้บริการแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องวิถีชีวิตชาวมุสลิม ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการชาวมุสลิมของท่าอากาศยานต่างประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผู้วิจัยคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญการจัดการเที่ยวบิน หรือการให้บริการ และประสานงานใน การส่งคนไทยไปประกอบพิธีฮัจญ์ หรือการบริหารจัดการท่าอากาศยาน จำนวน 6 คน ได้แก่ (1) ฝ่ายมาตรฐาน การรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (2) ฝ่ายพิธีการบิน (3) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง (4) รองเลขานุการ สำนักงานจุฬาราชมนตรี (ฝ่ายกิจกรรมฮัจญ์) (5) เจ้าหน้าที่อาวุโสลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์ และ (6) ผู้เชี่ยวชาญนำผู้แสวงบุญประกอบพิธีฮัจญ์

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในกรอบการดำเนินการวิจัยแล้วนำมาออกแบบ โครงสร้างของคำถามก่อนนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบ และให้คำชี้แนะ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง และทำการบันทึกบทสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียง และการจดบันทึกในสมุด

ขั้นตอนที่-5 เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการถอดข้อมูลจากการจดบันทึก และบันทึกเสียง จากนั้นนำข้อมูลมารวบรวม และจัดกลุ่มตามประเด็นที่ศึกษา

ขั้นตอนที่-6 จำแนกข้อมูลจากการจดบันทึก และถอดการบันทึกเสียง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษามากที่สุด โดยจะทำการวิเคราะห์ผลประเมินผลการศึกษา และสรุปผลการศึกษา

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) มีการกำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นผู้มีประสบการณ์ในหน้าที่การทำงานที่ต้องเคยผ่านการฝึกอบรมหรือมีความรู้ความเข้าใจในงานของแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบอย่างน้อย 5 ปี มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน และด้านการบริการผู้โดยสารชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญ ซึ่งจากการกำหนดคุณสมบัติดังกล่าว ทำให้จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีจำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- 1) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลท่าอากาศยาน และการดำเนินการให้บริการท่าอากาศยาน จากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 2 คน
- 2) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง 1 คน
- 3) สำนักงานจุฬาราชมนตรีแห่งประเทศไทย 1 คน
- 4) เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ดูแลเที่ยวบินฮัจญ์การบินไทย 1 คน
- 5) อดีตเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ไทยประจำประเทศซาอุดีอาระเบีย และปัจจุบันกรรมการผู้จัดการ บริษัท วิทยาฮัด จำกัด บริษัททัวร์จัดสรรคนไทยไปแสวงบุญ 1 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวไทยมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย

คำถามที่ 1 ท่านคิดว่าท่าอากาศยานที่ให้บริการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม มีปัญหาอะไรบ้างในปัจจุบัน อาทิ ด้านมาตรการความปลอดภัย ด้านพื้นที่สำหรับการรองรับในช่วงเที่ยวบินพิเศษ เช่น พิธีฮัจญ์, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการของคำสอนศาสนาอิสลาม

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าการบริหารจัดการ และการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่เหมาะสม ควรเป็นอย่างไร

คำถามที่ 3 ท่านคิดว่าการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ในปัจจุบันควร ปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านใดบ้าง

คำถามที่ 4 กรณีมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ หรือมีภัยคุกคามอื่น ๆ เช่น โรคระบาด ก่อการร้าย ปัญหาเกี่ยวกับการเมือง ท่านคิดว่าท่าอากาศยานควรมีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ชาวมุสลิม อย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนออื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ให้ดียิ่งขึ้น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย สามารถจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ และบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียง ร่วมกับการจดบันทึกซึ่งได้ใช้แบบการสอบสัมภาษณ์เป็นแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ สรุปสาระสำคัญ ๆ

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร วารสาร งานวิจัย และบทความวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริการสำหรับชาวมุสลิม และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมของท่าอากาศยานต่างประเทศ ทำเป็นตารางสังเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล แล้วนำมาตั้งเป็นคำถามเพื่อกำหนดหาข้อมูลเชิงบวกของแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาทำการรวบรวม และดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ทำการจำแนก และจัดระบบข้อมูลเป็นกลุ่ม เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้กรอบแนวคิดที่กำหนดทิศทางกรวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์นำมาจัดระเบียบข้อมูลก่อนเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการชาวมุสลิมของท่าอากาศยานในประเทศไทย

2) การตรวจสอบข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้อาจเพียงพอหรือไม่ และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ด้วยการถอดเสียงการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดเพื่อตรวจสอบว่าเพียงพอกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ทั้งหมดหรือไม่

3) เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงทำการรวบรวมข้อมูลอีกครั้ง และเมื่อได้ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมในประเทศไทยต่อมา ผู้วิจัยเอาข้อมูลทั้งหมด ทำการสังเคราะห์ด้วยการทำตารางเปรียบเทียบวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) โดยนำแนวปฏิบัติที่ดีของท่าอากาศยานต่างประเทศ และปัญหาการให้บริการของท่าอากาศยานในประเทศไทย มาเปรียบเทียบ

4) หลังจากได้ข้อมูลเปรียบเทียบแล้ว ผลการสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เป็นข้อมูล จึงนำมาสรุปเพื่อสังเคราะห์หาแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของท่าอากาศยานในประเทศไทย

3.6 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคคลในเชิงทัศนคติ เพื่อนำมาประกอบวิจัยในการหาแนวทาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับ ความปลอดภัย คำถามที่ใช้ต้องไม่คุกคาม อารมณ์ ความรู้สึก และเคารพสิทธิของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.6.1 ผู้วิจัยแนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งขั้นตอน และรายละเอียด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ และการขออนุญาตบันทึกเสียงด้วย เพื่อความถูกต้อง ในการบันทึกข้อมูล และให้ผู้ให้ข้อมูลลงลายมือชื่อให้ความยินยอมด้วยทุกคนเพื่อเป็นหลักฐาน

3.6.2 อธิบายให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ก็ได้ และ ถ้าหากตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูลแต่ อย่างไม่

3.6.3 เมื่อผู้ให้ข้อมูลสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูล

3.6.4 ตลอดการวิจัยผู้ให้ข้อมูลสามารถซักถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งนี้ได้

3.6.5 ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิ์ที่จะปกปิดข้อมูลที่ไม่ต้องการเปิดเผยได้

3.6.6 ขณะที่มีการสัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เช่น เกิดการ สะเทือนใจ คับข้องใจจนไม่สามารถให้สัมภาษณ์ต่อได้ ผู้วิจัยยุติการสนทนา และรอนกว่าผู้ให้ ข้อมูลพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์ต่อ หรือถ้าผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถให้การสัมภาษณ์ต่อได้ ต้องยุติ และ นัดหมายได้ในครั้งต่อไป

3.6.7 ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิ ที่จะรับรู้ข้อมูลตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตัวเองได้จาก การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย

3.6.8 ในการนำเสนอข้อมูล และเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รหัสแทนผู้ให้ข้อมูล สำคัญ ดังนี้ (1) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในการบิน พลเรือน (รหัส A1) (2) ฝ่ายพิธีการบิน และด้านนิตยการบิน (รหัส A2) (3) นักบินสายการบิน แห่งหนึ่ง (รหัส A3) (4) รองเลขานุการสำนักงานจุฬาราชมนตรี ฝ่ายกิจการฮัจญ์ (รหัส A4) (5) เจ้าหน้าที่อาวุโสลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์ (รหัส A5) และ (6) ผู้เชี่ยวชาญ นำผู้แสวงบุญประกอบพิธีฮัจญ์ (รหัส A6)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้ง เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์การให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ A1, A2, A3, A4, A5, A6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องของแนวปฏิบัติที่ดีการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญของงานวิจัยนี้คือ บุคลากรระดับสูง และบุคลากรระดับกลาง ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน และด้านการบริการผู้โดยสารชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญ โดยมีหลักการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการจัดการท่าอากาศยาน และด้านกิจการเกี่ยวข้องกับการจัดการการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน จำนวน 6 คน สรุปได้ดังนี้

1) ผู้จัดการแผนก

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน

ประสบการณ์การทำงาน 20 ปี เคยดำรงตำแหน่งฝ่ายต่างประเทศ

ใช้รหัส A1 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

2) ผู้จัดการแผนก

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายพิธีการบิน และผู้จัดการฝ่ายการจัดการด้านนินภัย

ประสบการณ์การทำงาน 26 ปี เคยดำรงตำแหน่ง Air Traffic Control ฝ่ายการจัดการด้านนินภัย และฝ่ายต่างประเทศ

ใช้รหัส A2 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

- 3) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง และกรรมการผู้จัดการ
ตำแหน่ง นักบินที่มีประสบการณ์บริการเที่ยวบินฮันดู อุมเราะห์ กรรมการ
ผู้จัดการกิจการฮันดูการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม
ประสบการณ์การทำงาน 9 ปี
ใช้รหัส A3 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 4) เจ้าหน้าที่ระดับสูง
ตำแหน่ง รองเลขานุการ งานกิจการฮันดู สำนักงานจุฬาราชมนตรีแห่งประเทศไทย
ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี
ใช้รหัส A4 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 5) เจ้าหน้าที่อาวุโส
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ดูแลเที่ยวบินผู้แสวงบุญ
ชาวไทยมุสลิม ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
ประสบการณ์การทำงาน 30 ปี
ใช้รหัส A5 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 6) อดีตเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ไทย ประจำประเทศซาอุดีอาระเบีย
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ
ประสบการณ์การทำงาน 8 ปี เคยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่สถานกงสุลใหญ่ไทย
กิจการฮันดูประจำประเทศซาอุดีอาระเบีย ปัจจุบันผู้ประกอบการจัดการการบริการผู้แสวงบุญ
ชาวไทยมุสลิม
ใช้รหัส A6 แทนการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

2) ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม
ณ ทำอากาศยาน

2.1) คำถามที่ 1 ปัญหาที่ให้บริการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ทำอากาศยาน
ในปัจจุบัน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้นำเสนอข้อมูลหลายประเด็น ดังนี้

2.1.1) ห้องละหมาด

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ถึงแม้ว่าทำอากาศยานทางภาคใต้ส่วนใหญ่มีห้องละหมาด แต่ยังไม่สะดวกมากเท่าไรเนื่องจากว่า ในบางทำอากาศยานให้บริการพื้นที่
ละหมาดที่เล็กเกินไปกว่าคนใช้บริการ เช่น ทำอากาศยานหาดใหญ่ มีพื้นที่เล็กมาก และไม่ค่อย
สะดวกสบาย”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “ห้องละหมาดที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ นั้น ที่สามารถทำการละหมาดได้แค่ 5 แลว ช่วงปกติปัจจุบันเกิดความหนาแน่นทุกวันอยู่ ยิ่งในช่วงเทศกาลฮัจญ์ มีคนมาส่งหลักร้อยหลักพัน มันจะแออัดมาก ซึ่งทางทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรสร้างพื้นที่ที่ละหมาด และในหลาย ๆ ที่ตามส่วนต่าง ๆ ของทำอาภาศยาน โดยเฉพาะตรงเขตนอกการบิน เพราะเป็นจุดที่คนทุกคนเข้าถึงได้ และยังมีส่วนบริเวณที่ยังไม่ได้ถูกใช้งานด้วย อาจจะมาดัดแปลงเป็นห้องละหมาดสำหรับชาวมุสลิมได้ เช่น จุดชมเครื่องบินชั้นบนสุด ดัดแปลงเป็นที่ละหมาดได้แต่เข้าใจว่าทำอาภาศยานนั้นทุกพื้นที่มีมูลค่าหมด คงยากที่จะจัดสรรพื้นที่เปล่าแก่การกุศลได้ แต่ถ้ามองอีกแง่หนึ่ง น่าจะเป็นการแก้ปัญหาที่ดี อีกทั้งเป็นการส่งเสริม และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการชาวมุสลิมอีกด้วย”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ปัญหาในการให้บริการทำอาภาศยานสำหรับชาวมุสลิม ปัจจุบัน ปัญหาหลักคือ ห้องละหมาด ควรจะเป็นสถานที่ที่กว้าง และเป็นระเบียบกว่านี้ การจัดการให้ถูกต้องตามหลักของศาสนาที่ไม่ไปรบกวนคนอื่น ๆ ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศการท่องเที่ยวเป็นหลัก มีนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งชาวมุสลิมเป็นกลุ่มหนึ่งที่นิยมมาเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ ฉะนั้นห้องละหมาด เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของทำอาภาศยาน โดยเฉพาะทำอาภาศยานในจังหวัดหลัก ๆ ที่มีอัตราการท่องเที่ยวสูงเช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต ควรจะมีห้องละหมาดที่พร้อมมากกว่านี้ ล่าสุด ได้ไปจังหวัดเลย มีห้องละหมาดที่แยกชาย และหญิงค่อนข้างดีมาก ซึ่งจังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีทำอาภาศยานที่เล็ก และไม่ได้เป็นทำอาภาศยานที่มีผู้โดยสารชาวมุสลิมมากนักแต่มีความพร้อมด้านนี้ค่อนข้างดีเลย ฉะนั้นผมคิดว่าทำอาภาศยานหลัก ๆ ควรจะมีการจัดการ และจัดสถานที่สำหรับละหมาดที่ใหญ่กว่าที่มีอยู่”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “ห้องละหมาดที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมินั้นมีตารางวันศุกร์มีตารางละหมาดวันศุกร์ด้วยในส่วนของเขตนอกการบิน แต่ไม่มีที่จะละหมาดเลย เพราะสถานที่ค่อนข้างเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการละหมาด และเป็นปัญหาที่ไม่มีที่วางกระเป๋าสัมภาระ แต่จะวางกระจัดกระจาย ถ้ามองในแง่สิ่งอำนวยความสะดวกนั้นไม่ดี และไม่เพียงพอ ห้องละหมาดต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่ ส่วนทำอาภาศยานสุวรรณภูมินั้นเป็นทำอาภาศยานที่มีพื้นที่อีกเยอะ แต่เนื่องจากการจัดการพื้นที่เพื่อการค้า ทุกอย่างมีผลประโยชน์ทำให้ยากในการที่จะจัดการตามความเป็นจริง ทั้งนี้ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิมีห้อง

ละหมาดทั้งหมด 3 จุด คือ เขตนอกการบิน 1 จุด ตั้งอยู่ชั้น 3 บริเวณโซนร้านอาหาร และร้านค้าต่าง ๆ และเขตในการบิน อีก 2 จุด อยู่ฝั่งตะวันออกของอาคาร ฝั่งตะวันตกของโซน C (East Concord, C) 1 จุด และฝั่งตะวันตกของโซน F (West Concord, F) อีก 1 จุด แต่ห้องละหมาดที่ตั้งเขตในการบิน นั้น มีขนาดเล็กกว่าเขตนอกการบิน ซึ่งส่วนใหญ่ห้องละหมาดเขตในการบินนี้ใช้สำหรับผู้โดยสารที่มาต่อเครื่องมากกว่า ที่ไม่สามารถออกไปข้างนอกได้ และเปิดบริการตลอด 24 ชม.”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ห้องละหมาดตามท่าอากาศยานต่าง ๆ ของประเทศไทย มีขนาดเล็ก เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการห้องละหมาด แต่คิดว่าเนื่องจากประเทศไทยไม่ได้เป็นประเทศมุสลิม ผู้รับผิดชอบ ไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญมากนัก ในฐานะที่ทำงานด้านการนำเที่ยวผู้แสวงบุญไปประกอบพิธีทั้งฮัจญ์ และอุมเราะห์ สังเกตมานานแล้วว่าห้องละหมาดค่อนข้างแออัดมาก โดยเฉพาะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.1.2) ห้องน้ำ และพื้นที่อาบน้ำละหมาด

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ท่าอากาศยานต่าง ๆ โดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีห้องน้ำน้อย ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการอาบน้ำละหมาด ที่ไม่ตรงกับหลักของศาสนาทำให้เกิดความวุ่นวายในการอาบน้ำละหมาด แต่มักจะถูกมองว่าคนมุสลิมไม่คำนึงถึงความสะดวกเท่าไร และไม่รักษาความสะดวกด้วย มีสายฉีดชำระบริการในห้องน้ำไม่ครบทุกห้อง และอีกปัญหาสำคัญนั้นห้องน้ำแยกออกจากห้องอาบน้ำละหมาดโดยสิ้นเชิงที่อยู่คนละส่วน ทำให้ต้องเดินไปห้องน้ำที่อยู่นอกที่ละหมาดค่อนข้างไกล ซึ่งไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ แต่สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีการจัดการการให้บริการที่ดีกว่า ตั้งแต่ที่ได้ปรับปรุงอาคารบางส่วนใหม่นั้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น รวมถึงมีห้องน้ำในพื้นที่ห้องละหมาดพร้อมมีสายฉีดชำระในทุก ๆ ห้อง มีที่อาบน้ำละหมาดที่กว้างขวาง แต่จำนวนห้องน้ำที่ยังน้อยแค่ 2 ห้อง เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการ”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “เนื่องจากชาวมุสลิมนั้น เมื่อต้องทำการละหมาดนั้น จะมีกฎระเบียบที่วางในหลักของศาสนาว่า ต้องทำการชำระล้างด้วยน้ำ ที่ไม่สามารถใช้กระดาษในการชำระล้างได้ ต้องมีห้องน้ำที่มีสายฉีดชำระเพื่ออำนวยความสะดวก และควรแยก

ส่วนของพื้นที่อาบน้ำละหมาดที่เป็นส่วนเปียก และส่วนพื้นที่แห้ง เนื่องจากกฎระเบียบทางศาสนา ควรแยกส่วนให้ชัดเจนเพื่อความสะอาด และเพื่อความสมบูรณ์แบบในการประกอบพิธีละหมาด พร้อมมีป้ายบอก หรืออธิบายอย่างชัดเจน เนื่องจากว่า มีผู้โดยสารชาวมุสลิมไปอาบน้ำละหมาดในห้องน้ำ ยกเท้าขึ้นในอ่างล้างมือ ทำให้เห็นเป็นภาพของมุสลิมที่ไม่ดี ในปัจจุบันนั้น ที่อาบน้ำละหมาดในพื้นที่ห้องละหมาดที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของนอกเขตการบิน (Landside) นั้นมีประมาณ 5 กiosk ปกติปัจจุบันเกิดความหนาแน่นทุกวันอยู่แล้ว ยิ่งในช่วงเทศกาลฮัจญ์ มีญาติพี่น้องที่ไปส่งผู้แสวงบุญมากถึงหลักร้อยหลักพัน จะทำให้เกิดความแออัดมาก ซึ่งทางทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรสร้างพื้นที่ที่ละหมาด และห้องน้ำเพิ่ม พร้อมพื้นที่อาบน้ำละหมาดในหลายๆ จุดตามส่วนต่าง ๆ ของ

ทำอากาศยาน”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ห้องน้ำ และพื้นที่อาบน้ำละหมาดควรจะแยกส่วนแห้ง และเปียกให้ชัดเจนตามหลักศาสนาอิสลามตามกฎหมายของซาอุดีอาระเบีย อย่างปัจจุบันที่เจออยู่นั้น พื้นที่เล็ก ไม่แยกส่วนเปียก และแห้ง เวลามีคนมาใช้เยอะ ๆ พร้อม ๆ กัน จะเกิดความแออัดมาก น้ำระบายไม่ทัน เกิดมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ และกลิ่นอับ ซึ่งไม่ถูกลักษณะของศาสนาโดยสิ้นเชิง ทำให้คนอื่น ๆ ที่ใช้บริการทำอากาศยานจะถูกคนชาวมุสลิมได้ ผมเคยได้รับการเชิญในฐานะผู้เชี่ยวชาญทางศาสนาเข้าประชุมจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด ในเรื่องของห้องละหมาดที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยเฉพาะ ซึ่งได้เสนอให้พื้นที่ ห้องน้ำ และที่อาบน้ำละหมาด ควรแยกส่วนเปียก และส่วนแห้ง กล่าวคือ หลังจากอาบน้ำละหมาดเสร็จแล้ว ควรเช็ดน้ำให้แห้งก่อนจะเข้าไปละหมาด เพื่อความสะอาด ที่ถูกลักษณะอนามีย และไม่สร้างปัญหาต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ร่วมละหมาดทั้งเรื่องของกลิ่นต่าง ๆ ก่อนเข้าไปในห้องละหมาด”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “ห้องน้ำ และพื้นที่ที่อาบน้ำละหมาด ต้องอยู่ในพื้นที่เดียวกันกับห้องละหมาด แต่ต้องแยกส่วนที่ชัดเจน พร้อมมีการจัดการการระบายน้ำที่ดี ความจริงเคยแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ทราบถึงปัญหานี้แล้ว ซึ่งได้รับคำตอบว่า กำลังดำเนินการจัดการ แต่ยังไม่มียะไรคืบหน้า และยังคงภาพไม่ออกว่า ทอท. จะแก้ปัญหาดังนี้ในส่วนของห้องน้ำในทำอากาศยานต่าง ๆ ภายใต้การควบคุมของ ทอท. ได้อย่างไร ซึ่งปัจจุบันในกรณีของทำอากาศยานสุวรรณภูมินั้น แม้แต่ห้องน้ำมีสายฉีด

ชำระยังไม่ครบทุกห้องด้วยซ้ำ พื้นที่อาบน้ำละหมาดที่ติดห้องละหมาดทั้งในส่วนของ นอกเขต การบิน และในเขตการบิน มีขนาดเล็ก และไม่ได้แยกส่วนพื้นที่ส่วนเปียก และแห้งแต่อย่างใด รวมถึงห้องละหมาดไม่ได้แยกส่วนชาย และหญิง แต่ใช้ในพื้นที่เดียวกัน แต่เอาฉากมากันเท่านั้น” (วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “เนื่องจากปัจจุบัน คนไทยเริ่มบินไป อูมาเราะห์ตลอดทั้งปี ซึ่งไม่ใช่แค่เฉพาะช่วงใกล้ฮัจญ์เท่านั้น ฉะนั้นรัฐบาลควรคำนึงถึงจุดนี้ เพราะ แนวโน้มการใช้บริการท่าอากาศยานของชาวมุสลิมในประเทศไทยมีมากขึ้นเรื่อย ๆ บางเที่ยวบิน อูมาเราะห์ของสายการบินต่าง ๆ เช่น Emirates Airlines, Etihad Airways, Gulf Air, Oman Air, Qatar Airlines มีผู้โดยสารไทยที่ไปทำอูมาเราะห์เกือบเต็มลำ ปัญหาที่เห็นคือ ห้องน้ำ และที่อาบน้ำ ละหมาดไม่เพียงพอด้วย และสังเกตได้ว่าสายการบินของตะวันออกกลางจะถูกบริหารจัดการ ให้บริการตรงประตู 8-9-10 หรือตั้งแต่แถว Q, R, S, T, U, W บางครั้งเที่ยวบินต่างๆ ของสายการ บินตะวันออกกลางจะทำการบินในเวลาใกล้เคียงกันคือช่วงเช้า ถือว่าการให้บริการในส่วนนี้ กลายเป็น จุดอ่อนของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาก” (วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.1.3) ร้านอาหารฮาลาล

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ร้านอาหารฮาลาล เกือบทุกท่าอากาศยาน มีให้บริการ แต่ยังมีน้อยถึงน้อยมาก แม้แต่ท่าอากาศยานใหญ่ ๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีแค่ 1-4 ร้านเท่านั้น และที่สำคัญด้วยนั้น ราคาค่อนข้างสูงด้วย ส่วนร้านสะดวกซื้อควรมีการขายค้ำอาหารฮาลาลเพิ่มขึ้นด้วยน่าจะดีมาก” (วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “ควรเพิ่มร้านจำหน่ายอาหารฮาลาลให้ มากกว่าที่มีอยู่ เนื่องจากคิดว่า ร้านอาหารฮาลาลไม่เพียงสามารถบริการให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม เท่านั้น แต่สามารถจำหน่ายหรือบริการให้กับผู้โดยสารทั่ว ๆ ไปอีกด้วย” (วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “อาหารฮาลาล ควรมีบริการมากกว่าที่มี ปัจจุบันบางท่าอากาศยานมีบริการเพียงเฉพาะในศูนย์อาหารเท่านั้น แต่ถ้าร้านสะดวกซื้อ เช่น ร้าน

7/11 หรือร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ มีใส่กรอกที่ฮาลาลจำหน่ายมากกว่าที่มีอยู่นั้น น่าจะดีมาก เนื่องจากว่า เชื่อว่า ผู้ใช้บริการหรือคนซื้อมีจำนวนเยอะอยู่แล้ว อีกทั้งแนวโน้มในอนาคตนั้น จะมีชาวมุสลิม เดินทางทางอากาศมากขึ้นเรื่อย ๆ ฉะนั้นความต้องการปัจจัยด้านนี้ต้องมีเพิ่มขึ้นกัน ง่าย ๆ ผู้โดยสาร ชาวจีนที่มาใช้บริการที่ทำอากาศยานนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเฉพาะตัวผู้โดยสารจริงที่เดินทาง แต่ในขณะที่เดียวกันนั้น มันต่างกันกับผู้โดยสารชาวมุสลิม โดยเฉพาะเที่ยวบินพิเศษฮัจญ์ที่มีญาติไปส่ง เยอะกว่า 4-5 เท่าตัว ซึ่งเขาจะใช้เวลา ณ ทำอากาศยานเป็นเวลาประมาณ 4-5 ชั่วโมง ฉะนั้นในช่วง เวลาดังกล่าวพวกเขาจำเป็นต้องการใช้ ต้องกินหรือซื้อของกินอยู่แล้ว”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “อาหารฮาลาลหายากมาก ที่ทำอากาศยาน สุวรรณภูมิ มีแค่หนึ่งเจ้าในส่วนเขตพื้นที่ของนอกเขตการบิน ส่วนในเขตการบิน มีแต่เล็กน้อย และมีแค่หนึ่งเจ้าด้วย ซึ่งโดยส่วนตัวมองว่าปัญหาเนื่องจากค่าเช่าที่แพง จนไม่มีใครกล้าที่เข้าไปเช่า ลงทุนในการประกอบกิจการค้าขายได้ เพราะอาจจะได้ไม่คุ้มทุนที่เสียไป ซึ่งตามหลักความจริง อาหารฮาลาลใคร ๆ ก็สามารถทานได้ ไม่ใช่แค่เฉพาะคนมุสลิมเท่านั้นด้วย เพราะมีมาตรฐานที่ดี ด้วยในการประกอบอาหารที่เป็นถูกสุขลักษณะ แต่เนื่องจากผมคิดว่า บริษัทการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นบริษัทมหาชน มีคนถือหุ้นเยอะ ทำให้เป็นปัจจัยของผู้ถือหุ้น การบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ไม่อาจตกลงกันได้ง่าย ๆ ลักษณะแบบนี้ เป็นการผูกขาดอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดปัญหา หลักที่ส่งผลต่อค่าเช่าพื้นที่แพง ทำให้ราคาอาหารแพงมาก ฉะนั้น ผมมองว่า การแก้ปัญหาคือ การบริหารพื้นที่ให้มีการแข่งขันมากขึ้น ให้มีบริษัท หลาย ๆ บริษัทสามารถเข้ามาประมูล เมื่อเกิดการ แข่งขันมากขึ้น จะทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคาได้มากขึ้น และราคาจะถูกลงที่จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ได้รับบริการในราคาที่ถูกลง”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ร้านอาหารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีแค่ 1 ร้าน ส่วนนอกเขตการบินที่ตั้งอยู่ตรงศูนย์อาหาร ซึ่งไม่เพียงพอแถมราคาแพงด้วย เหตุผลหลักเพราะราคาของพื้นที่ คนไปประมูลมาได้ราคาแพงเลยทำให้คนมาเช่าทำการค้าขายต้องขายใน ราคาแพงด้วย จุดนี้เป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ปัญหา รัฐบาลต้องมีรวมส่วนในการแก้ปัญหา ร่วมกับ บริษัท ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ส่วนในเขต การบิน นั้นมีร้านอาหารฮาลาล อยู่ตรงโซน C (Concord C) แต่ทั้งหมดมีแค่ 2 จุดเท่านั้นเอง”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.1.4) ระบบ และเคาเตอร์การตรวจบัตรโดยสาร

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “เคาเตอร์ตรวจบัตรโดยสารควรเพิ่มในเที่ยวบินพิเศษ เช่น เที่ยวบินฮัจญ์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการประกอบหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายการบินต่าง ๆ และผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการ รวมถึงเป็นการลดเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วย”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “ระบบตรวจบัตรโดยสาร ในประเทศไทย เที่ยวบินฮัจญ์ เป็นเที่ยวบินแบบเช่าเหมาลำ ฉะนั้น กระเป๋าสัมภาระ ไม่น่าเป็นห่วงเพราะจะส่งตรงไปยังจุดหมายปลายทางเลย แต่ในกรณีของเที่ยวบินอุมเราะห์นั้น ผู้โดยสารชาวมุสลิมจะใช้บริการเที่ยวบินประจำทั่ว ๆ ไป ทั้งที่ใช้บริการแบบรายบุคคลหรือแบบกลุ่มกับบริษัทนำเที่ยว เช่น Emirates Airlines, Etihad Airways, Gulf Air, Oman Air, Qatar Airlines และในขณะเดียวกันนั้น มีผู้โดยสารทั่วไปที่เป็นนักท่องเที่ยว ร่วมในเที่ยวบินเดียวกันด้วย ฉะนั้นการแก้ปัญหาตรงนี้ ควรเปิดเคาเตอร์ตรวจบัตรโดยสารเพิ่ม จาก 2 เป็น 5 หรือมากกว่า เพื่อจะได้ไม่สร้างความแออัด และการรอคอยนาน เพื่อจะได้เอากระเป๋าสัมภาระล่าช้าให้เร็วที่สุด และเพื่อความสะดวกต่อผู้โดยสารจะได้เข้าไปข้างในโดยเร็วที่สุด และเพื่อจะได้อำลาญาติพี่น้องได้เร็วที่สุดด้วย เพราะญาติรอจนถึงวินาทีสุดท้ายก่อนที่ผู้โดยสารมุสลิมจะได้เข้าไปข้างในก่อนจะได้ไม่เห็นหน้า”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “ระบบการตรวจบัตรโดยสาร ควรแยกเคาเตอร์กับผู้โดยสารประเภทอื่น สังเกตว่า ทาง ทอท. พยายามจัดเคาเตอร์ของสายการบินที่บริการชาวมุสลิมอยู่ตรงเคาเตอร์ท้าย ๆ คือ ตรงประตู 8-9-10 เพื่อหลีกเลี่ยงการปะปนกับผู้โดยสารประเภทอื่น ๆ ซึ่งจุดนี้ทางทอท. แก้ปัญหาด้วยการเก็บข้อมูลจากสายการบินต่าง ๆ เช่น สายการบินของแถบตะวันออกกลางเพื่อได้ข้อมูล และความคิดเห็นว่าการจัดการให้สายการบินต่าง ๆ ดังกล่าวอยู่ในแถวท้าย ๆ เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาในระดับหนึ่ง ปัญหาหลักไม่ได้มาจากผู้โดยสาร แต่มาจากผู้มาส่งที่เป็นญาติพี่น้องที่ไม่สามารถควบคุมได้ (Uncontrol) ซึ่งทาง ทอท. ทราบอยู่แล้วว่าในแต่ละวันในช่วงนั้น มีเที่ยวบินก็เที่ยวบิน แต่ผู้ประกอบการไม่ทราบ ฉะนั้นจุดนี้ทำให้ไม่สามารถควบคุมจำนวนผู้มาส่งได้เลย สังเกตว่า ในช่วงการเปิดใช้การบริการนั้น มีหลายเคาเตอร์ที่ว่าง แต่ส่วนสายการบินจะเปิดที่เคาเตอร์นั้นขึ้นอยู่กับทางสายการบิน เนื่องจากยังเปิดมาก ยังต้องเพิ่ม

ค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่ตรงนี้เป็นข้อมูลที่ทาง ทอท. ต้องมองถึงปัญหาความวุ่นวาย ความแออัดแก่ไหน ถ้าไม่มีมาตรการมาช่วยเหลือทางสายการบินในการแก้ปัญหา”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ระบบตรวจบัตรโดยสารที่ทำอากาศยานนั้น ในส่วนของเที่ยวบินอัญญ์ และอุมเราะห์เป็นกลุ่มใหญ่มาก ควรแก้ปัญหาในเรื่องการตรวจบัตรโดยสารกลุ่ม ทำอย่างไรให้มันไม่กระทบกับคนอื่น และการไม่ให้ไปใช้พื้นที่โดยไม่จำเป็น จุดนี้เป็นปัญหามาตลอด ทุกครั้งเท่าที่เห็น กว่าจะเช็คอินเสร็จ ไม่มีใครยอมเดินเข้า (ตม.) ดำรวจตรวจคนเข้า-ออกเมืองก่อน แต่ต้องรอหัวหน้าทัวร์ก่อนเสมอ ซึ่งจุดนี้ก็กลายเป็นปัญหาด้วย เนื่องจากว่าญาติพี่น้องยังอยู่ในพื้นที่ตรงนั้นเพื่อรอผู้โดยสารทำการเช็คอิน แล้วค่อยทยอยออกจากจุดตรงนั้น สุดท้ายพอหัวหน้าทัวร์ทำการตรวจบัตรโดยสารเสร็จสิ้นหมดทุกคน จึงเดินเข้าไป (ตม.) พร้อม ๆ กัน แต่ทำให้เกิดความแออัด ณ จุดตรวจร่างกาย และตรวจคนเข้า-ออกเมือง”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.1.5) ป้ายบอกทาง ป้ายบอกตำแหน่ง

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “โดยส่วนตัวคิดว่า ทำอากาศยานเป็นหน้าตาของประเทศ ไม่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในส่วนไหนก็ตาม ควรจะทำให้ดีกว่านี้ แม้แต่ป้ายบอกสถานที่ไปที่ละหมวดยังไม่ชัดเจน หายากด้วยในบางทำอากาศยาน และมีแค่ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “จากการที่ได้สังเกตมาสักพักประกอบด้วย ผู้แสวงบุญที่ไปประกอบทั้งพิธีฮัจญ์นั้น ไม่ว่าจะเป็นทั้งชาวไทยมุสลิมทางภาคกลางหรือที่มาจากภาคใต้ก็ตามนั้น บางท่านค่อนข้างมีอายุ และจะมาเป็นกลุ่มที่อายุไม่ต่างกันเท่าไร ซึ่งบางคนไม่เคยโดยสารโดยเครื่องบินด้วยซ้ำไป ทำให้การสังเกตป้ายต่าง ๆ เพื่อหาสถานที่ ตามทำอากาศยานนั้นยากสำหรับพวกเขา ซึ่งถ้าพวกเรามีเวลาจะช่วยได้เต็มที่ แต่ปัญหาคือผู้แสวงบุญจะเยอะกว่าคนคุม เลยเป็นปัญหาที่ทางเราต้องคอยชี้แนะหรือชี้แจงตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่ทำอากาศยาน”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.1.6) การรักษาความปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ปัญหาที่มองเห็นในด้านของการรักษาความปลอดภัยเขตนอกการบินนั้น การรักษาความปลอดภัยแบบพื้นที่อาคาร อย่างที่ทำอากาศยานนราธิวาส และทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีระบบนี้ที่ตรวจคนจากข้างนอกก่อนจะเข้าไปภายในพื้นที่อาคารของทำอากาศยานเพิ่มมานั้น แต่ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานดอนเมืองหรือทำอากาศยานอื่น ๆ จะเรียกว่า การรักษาความปลอดภัยภายในคอนคอร์ต ซึ่งจะเป็นการตรวจค้นร่างกายหลังจากการเช็คอินไปแล้ว ก่อนจะเข้าด่านตรวจคนเข้า-ออกเมือง ซึ่งตรงจุดนี้มองได้ 2 มุม ทำอากาศยานนราธิวาส และทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่นั้น พนักงานจะทำงานหนักขึ้น สำหรับเที่ยวบินทั่วไปนั้นไม่ค่อยมีปัญหา แต่ถ้าเที่ยวบินฮัจญ์นั้น จะมีคนไปใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการทำงานอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้นของพนักงาน กล่าวคือ สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการมองเห็นจอเครื่องตรวจระบบความปลอดภัยนั้น มีการกำหนดกฎระเบียบการทำงานไม่เกิน 20 นาที แล้วเปลี่ยนทำจุดอื่น และค่อยกลับมาดูหน้าอีกรอบ เนื่องจากว่า การดูหน้าจอเครื่องตรวจระบบความปลอดภัยนั้น จะหนักที่สุดแล้ว ซึ่งเป็นปัญหาหลัก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลฮัจญ์จะมีคนรอคิวยาวในการทำการตรวจเช็คเยอะมาก ซึ่งการใช้กฎแบบพื้นที่อาคาร ต้องทำการตรวจค้นทุกคนก่อนเข้าไปภายในอาคารโดยสารได้ จะไม่มีการยกเว้นใด ๆ ทั้งสิ้น ส่วนที่ทำอากาศยานอื่น ๆ นั้น ตรวจเฉพาะผู้โดยสารที่เดินทาง ลูกเรือ นักบิน หรือเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งผู้โดยสารนั้นต้องโชว์บัตรโดยสารก่อนการตรวจค้น ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมาก และส่งผลต่อการทำงานมากขึ้นของพนักงาน ซึ่งที่ทำอากาศยานนราธิวาส และทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่นั้น คล้าย ๆ ประเทศอินเดียที่มองแล้วค่อนข้างรัดกุม และเคร่งครัดกว่าที่อื่น กล่าวคือ ที่ประเทศอินเดียนั้น เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจค้นเฉพาะผู้โดยสารที่จะเดินทางเท่านั้น ส่วนญาติพี่น้องที่มาส่งนั้น ต้องยื่นรอเฉพาะข้างนอกพื้นที่ของทำอากาศยาน จะไม่อนุญาตเข้ามาตรงอาคารผู้โดยสารโดยตรง เนื่องจากว่า ทางทำอากาศยานตั้งกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความปลอดภัย และเพื่อไม่ให้เกิดความวุ่นวายใด ๆ ทั้งสิ้นภายในพื้นที่โดยรอบของส่วนเขตนอกการบิน และพื้นที่ของทำอากาศยานโดยรวม ทำให้เกิดภาพเห็นผู้คนยืนตรงริมถนนทางเข้าทำอากาศยานเยอะมาก”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “ทำอากาศยานในประเทศไทยทั้งหมด ควรเพิ่มการรักษาความปลอดภัยแบบภายในพื้นที่อาคารที่เป็นระบบความปลอดภัยอย่างเช่นที่มีอยู่ในการบริหารจัดการของทำอากาศยานนราธิวาส และที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ซึ่งเป็นระบบ

นี้ตรวจสอบคนจากข้างนอกรออาคารก่อนเข้ามาในอาคารของท่าอากาศยาน เพื่อการรักษาความปลอดภัยสูงสุด”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ในเรื่องของการให้บริการท่าอากาศยาน ช่วงพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์นั้น ที่นำเสนอจะให้ย้ายไปสถานีรถไฟฟ้ามหกคะตันนั้น ต้องคำนึงถึงเรื่องของการรักษาความปลอดภัยเป็นหลักเนื่องจากการให้บริการการตรวจบัตรโดยสารนอกรอท่าอากาศยาน (Off Airport Check-in) นั้นในเรื่องของกระเป๋าสัมภาระมันไม่ปลอดภัยเป็นเรื่องของการควบคุมดูแลกระเป๋าสัมภาระนอกรอท่าอากาศยาน (Off Airport Security) แต่ไม่แน่ใจว่าในเรื่องการจัดการจะเป็นในรูปแบบใด และเนื่องจากในปัจจุบันสถานีรถไฟฟ้ามหกคะตันไม่ได้เปิดใช้เลย แต่ในเรื่องของความปลอดภัยนั้นต้องจริงจังเมื่อลำเลียงกระเป๋าสัมภาระไปแล้วต้องมีการปิด (Seal) จะไม่มีการเปิดอีกแล้ว แต่ส่วนตัวไม่ทราบรายละเอียดถึงปัญหาทำไมไม่เปิดใช้ที่สถานีรถไฟฟ้ามหกคะตันสักที เพราะ การตรวจบัตรโดยสารนอกรอท่าอากาศยาน และระบบการรักษาความปลอดภัยนอกรอท่าอากาศยาน (Off Airport Security) กระเป๋าต้องปิดมิด (Seal) จากต้นทางที่เรียกว่า ระบบการรักษาความปลอดภัยแบบลูกโซ่ (Supply Chain Security) เพราะเมื่อสัมภาระมาถึงท่าอากาศยานแล้วจะไม่มี การตรวจตราอีกรอบ และสามารถใส่บรรทุกสินค้าเพื่อทำการโหลดใต้อากาศยานได้เลย”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ส่วนการที่จะเปิดบริการนอกรอท่าอากาศยาน (Off airport) หรือ อาคารโดยสารแบบเครื่องที่ (Remote terminal) หรือ อาคารโดยสารในเมือง (City Air Terminal) นั้น ทางหน่วยงานหลักจะต้องมาแจ้งมาทางสำนักงานการบินพลเรือน โดยการส่งแผนโครงการ และมาตรการให้ได้รับการอนุมัติก่อน เพื่อที่จะได้ลงพื้นที่เพื่อไปทำการจัดวางระบบความปลอดภัย (Security by Design) เพราะหากจะต้องทำอะไรใหม่ ๆ นั้น ในแผนแห่งชาติต้องมี กำหนดการแจ้งมาอย่างเป็นทางการก่อน เพื่อไปวางระบบ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรงไหน อย่างไร รวมถึง คำนวณจำนวนผู้โดยสารต่อครั้ง ต่อวันจะเข้าใช้บริการจำนวนกี่คน”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

2.1.7) การให้บริการจุดประชาสัมพันธ์

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “แหล่งข้อมูลต่าง ๆ (Information center) ที่เกี่ยวกับขบวนมุสลิมในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังไม่มีให้บริการ ซึ่งถ้ามีจะเป็นของเอกชนที่มาตั้ง

โต๊ะชั่วคราวเพื่อการโฆษณามากกว่า ซึ่งควรมีบริการจุดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องละหมาด ร้านอาหารฮาลาลต่าง ๆ”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ควรมีศูนย์มุสลิมสัมพันธ์ (Muslim Center Information) ตั้งไว้ที่ท่าอากาศยานด้วย เป็นเคาน์เตอร์ที่บริการให้ข้อมูลสำหรับเที่ยวบินฮัจญ์และอุมเราะห์โดยเฉพาะ ซึ่งหากใครมาบินแล้ว เครื่องดีเลย์ หรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด จึงสามารถให้ข้อมูลทั่ว ๆ ไปของเที่ยวบินเขาพร้อมประสานงานกับทางสายการบิน และการทำอากาศยานในการแก้ปัญหาเบื้องต้น แต่ที่สำคัญด้วยนั้น ต้องมีให้บริการทั้งภาษาไทย อังกฤษ อาหรับ และมลายูด้วยจะดีมาก นอกจากนี้แล้ว ควรเป็นศูนย์ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวฮาลาล ร้านอาหารฮาลาล ที่พัก หรือโรงแรมฮาลาล”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.2) คำถามที่ 2 การบริหารจัดการ และการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ในปัจจุบัน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้นำเสนอข้อมูล ดังนี้

2.2.1) พื้นที่รองรับการให้บริการสำหรับชาวมุสลิม ที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “คิดว่าควรมีพื้นที่สำหรับเป็นจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิมเมื่อมีเที่ยวบินแบบพิเศษ แต่การเสนอให้สถานีรถไฟมักกะฮ์เป็น แยกส่วนจากท่าอากาศยาน (Off Airport) หรืออาคารผู้โดยสารที่แยกออก (Remote Terminal) หรืออาคารผู้โดยสารในเมือง (City Air Terminal) นั้นคงเป็นไปได้ยากเนื่องจากว่า ทอท. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมองว่ามันคุ้มทุนหรือเปล่า อีกทั้งไฟท์มิน้อยด้วย ในแต่ละปีมีโควตาแค่ 13,000 คนเอง ซึ่งไม่เหมือนประเทศมาเลเซียที่มีโควตาตรงนี้สูงมาก ซึ่งของมาเลเซียคล้ายกับที่สิงคโปร์ เมื่อมีการจัดการเช่นนั้นคือ การให้บริการผู้โดยสาร และกระเป๋าสัมภาระตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทางที่เป็นหน่วยงานเดียวกันเท่านั้น เมื่อถึงท่าอากาศยานสามารถไปเดินถึงประตูเครื่องบินได้เลย ฉะนั้นคิดว่า ในส่วนของการให้บริการท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมในรูปแบบนี้แล้ว มันน่าจะยากกับการจัดการในประเทศไทย อีกทั้งทาง ทอท. ได้ขยายอาคารรองรับใหม่ (Midfield Satellite, SAT 1) ที่รองรับได้อีก 15 ล้านคนต่อปี นั้นหมายถึงเขาได้แก้ปัญหาในระดับหนึ่งไปแล้ว แต่ถ้าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้ง เช่น ทอท. กระทรวงมหาดไทย สำนักงานจุฬารัฐมนตรี ส่วนฝ่ายกิจการฮัจญ์ บริษัทการรถไฟแห่งประเทศไทย และการบินไทย จำกัด (มหาชน) มาเจรจากันอย่างจริงจัง คำนึงถึงจุดคุ้มทุน และผลประโยชน์ส่วนรวม น่าจะเป็นได้ไม่น้อยถ้าเทียบกับอัตราการขยายตัวในปัจจุบัน

เนื่องจากว่า โครงการอย่างเช่นนี้ต้องใช้เงินลงทุนมหาศาล และต้องนำนโยบายนี้ให้เกิดขึ้นได้จริงนั้น จะต้องเริ่มจากเที่ยวบินฮัจญ์ และเที่ยวบินเหมาลำในรูปแบบอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ที่ต้องย้ายไปให้บริการที่สถานีรถไฟมักกะฮ์ทั้งหมด ซึ่งด้วยเหตุผลหลักนั้น เพื่อระบายความแออัด และกระจายการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนในมุมมองของผู้กำกับดูแลสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) นั้น ทางเราพร้อมเสมอในการที่จะลงกำกับดูแลทุกอย่างทั้งในเรื่องของ ท่าอากาศยาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย และระบบนิรภัยด้วย”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A2 กล่าวว่า “การให้บริการผู้โดยสารทั่ว ๆ ไป หรือผู้โดยสารเที่ยวบินพิเศษนั้น ไม่พบปัญหามากกว่าผู้โดยสารที่มาต่อเครื่อง เช่น ผู้โดยสารที่มาจากเที่ยวบินในประเทศนั้นเพื่อที่จะต่อเที่ยวบินระหว่างประเทศเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์ หรืออุมเราะห์นั้น บางครั้งไม่ยอมเสียเงินค่าโรงแรม แต่ผู้โดยสารบางคนยอมนอนค้างคืนที่ท่าอากาศยาน ทำให้เป็นภาพที่ไม่สวยงามเวลาที่มีผู้คนมาเห็น ซึ่งบริษัทนำเที่ยวไม่ยอมออกค่าใช้จ่ายค่าโรงแรมเพื่อการประหยัด ซึ่งทางท่าอากาศยานควรมีมาตรการที่ดีกว่าในการจัดการตรงนี้”

(วันที่ 17 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “อาคารผู้โดยสารสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมหรือพื้นที่สำหรับการรวมพลคิดว่า การจัดการเที่ยวบินฮัจญ์นั้น เป็นการเหมาะสมให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพียงสายการบินเดียวในการทำการบินขนส่งผู้แสวงบุญคนไทยมุสลิม โดยให้บริการเฉพาะอาคารผู้โดยสารที่แยกออกมาต่างหากจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปใช้บริการที่สถานีรถไฟมักกะฮ์ แทนที่ว่าการให้บริการท่าอากาศยานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมในช่วงเทศกาลฮัจญ์นั้น ควรให้บริการแยกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปเลย เพื่อการให้บริการและจัดการที่ดีกว่า โดยบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานเดียวในการจัดการทุกอย่างด้วยตนเอง นอกจากนี้ด้วยเหตุผลทางด้านความปลอดภัยของอากาศยานด้วย เนื่องจากว่า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีอากาศยานที่พร้อม และสมบูรณ์มากกว่าสายการบินชาอุดูอาระเบีย”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ถ้ามองถึงปัญหาการให้บริการชาวไทยมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในช่วงฮัจญ์นั้น เป็นปัญหาระยะสั้นมากกว่าเนื่องจากในแต่ละปี หรือใน

หนึ่งปีนั้น ชาวมุสลิมจะเดินทางประกอบพิธีฮัจญ์แค่ครั้งเดียวที่ใช้ระยะเวลาประมาณหนึ่งเดือน ทั้งเดินทางไป และเดินทางกลับ แต่ในส่วนของท่าอากาศยานใหญ่ ๆ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง หรือท่าอากาศยานอื่น ๆ ในต่างจังหวัด ไม่ว่าจะ เป็นท่าอากาศยานขนาดใหญ่ หรือท่าอากาศยานกระบี่นั้น มีพื้นที่เยอะอยู่แล้วในการให้บริการผู้โดยสารแบบเที่ยวบินทั่ว ๆ ไป แต่ถ้าในช่วงเทศกาลฮัจญ์นั้น มีผู้แสวงบุญเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์แค่ 1 ท่าน แต่มีญาติพี่น้องที่มาส่งผู้แสวงบุญโดยเฉลี่ยประมาณ 30-40 คน เนื่องจากว่าเป็นการเดินทางไกล อาจจะเป็นการเดินทางครั้งแรกหรือเป็นการเดินทางที่ไกลที่สุดสำหรับบางคนด้วย เพราะฉะนั้นเขามีความเชื่อว่า เขาจะมีชีวิตเดินทางกลับมาหรือไม่ ทำให้มีญาติพี่น้องเดินทางไปส่งกันเยอะ ซึ่งถือเป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา รวมถึงทางท่าอากาศยานไม่มีมาตรการการจำกัดผู้เข้าใช้บริการ ส่งผลต่อการเกิดปัญหาสำคัญ เช่น พื้นที่ใช้สอย และพื้นที่รองรับไม่เพียงพอในท่าอากาศยาน ทั้งในเรื่องของความสะอาดย่อมจะเกิดปัญหา หากในเที่ยวบินนั้นมีผู้แสวงบุญ 100 คน แต่มีญาติพี่น้องมาส่งประมาณ 2,000-3,000 คน เพราะฉะนั้นทำให้ท่าอากาศยานในช่วงเวลานั้นดูแออัด ไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง และเป็นไปตามส่วนที่ไม่ได้กำหนดไว้ ตรงนี้ถ้าแยกถึงปัญหาในส่วนต่าง ๆ จะเป็นปัญหาของด้านท่าอากาศยานที่แยกเป็นพื้นที่ใช้สอยของท่าอากาศยานเป็นหลัก ส่วนการแก้ปัญหา ถ้าเป็นไปได้ในช่วงระยะเวลานั้น ควรจะแยกห้อง หรือแยกส่วนให้ชัดเจน เป็นอาคารหรือเป็นเทอร์มินอล (Terminal) แยกออกมาต่างหาก หรือไปทำการตรวจบัตรโดยสารในส่วนของในอาคารผู้โดยสารในเมือง (City Terminal) เพื่อแยกผู้แสวงบุญออกจากสายการบินต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดของผู้โดยสารในท่าอากาศยาน โดยการเตรียมรถบัสเพื่อทำการ รับ-ส่งผู้แสวงบุญไปยังท่าอากาศยานต่างหาก เพื่อให้ญาติได้เฝ้าที่เดียวที่นั่น โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปท่าอากาศยานตามผู้แสวงบุญ จะได้ไม่เกิดความวุ่นวายที่ท่าอากาศยาน ซึ่ง สถานีรถไฟฟ้ามักกะสันน่าจะเป็นทางเลือกที่ดี เนื่องจากว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ไว้อยู่แล้ว เช่น อาคารการให้บริการ เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ซึ่งหลังจากทำการตรวจบัตรโดยสารเสร็จแล้ว สามารถรวมผู้แสวงบุญในขบวนรถไฟเดียวกัน แล้วส่งไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมสัมภาระในขบวนเดียวกัน หรือจัดรถบัสต่างหาก ไปส่งยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากสถานีมักกะสันมีพื้นที่ที่ใหญ่ รวมทั้งมีที่จอดรถ พร้อมพื้นที่ที่พบปะผู้คนเพื่อการรวมพลหรือการนัดพบได้อย่างดี และคิดว่าการแยกการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมเที่ยวบินไปประกอบพิธีฮัจญ์โดยการใช้พื้นที่สถานีรถไฟมักกะสัน หรืออาคารผู้โดยสารในเมือง (City Terminal) นั้น เพื่อแยกออกจากความวุ่นวายและความแออัด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้และจะได้สอดคล้องกับนโยบายที่รัฐวางแผนไว้แต่แรกได้อย่างสมบูรณ์แบบอีกด้วย พร้อมสามารถใช้บริการรถไฟฟ้ามอเตอร์เร็ว (Airport Rail link Express) มีทั้งหมด 4 ขบวน ซึ่ง 3 ขบวนแรกใช้ขนส่ง

ผู้โดยสารชาวมุสลิม ส่วนอีก 1 ขบวนนั้น ใช้ขบวนกระเป๋าสัมภาระ ส่วนกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ จะส่งตรงมาจุดตรวจเอกซเรย์ (X-Ray) ได้เลยโดยผู้แสวงบุญไม่จำเป็นต้องมาตรวจบัตรโดยสารครึ่งละหนึ่งใบ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาอย่างดี พร้อมกับสามารถยกกระบวนการตรวจคนเข้า-ออกเมือง (Immigration) ที่สถานีมักกะสันด้วยให้เรียบร้อยไปเลย โดยเมื่อมาถึงท่าอากาศยานแล้ว พวกเขาสามารถเดินตรงไปยังประตูเพื่อเข้าไปในอากาศยานได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องแวะตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาที่สมบูรณ์แบบมาก อีกทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังจะเป็นความตั้งใจแรก ๆ ที่รัฐบาลตั้งใจให้สถานีมักกะสันเป็นอาคารผู้โดยสารในเมือง (City Air Terminal) ให้ได้ในที่สุด”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “ช่วงฮัจญ์นั้น เป็นช่วงที่วุ่นวายมากนั้น ผมมองว่าการย้ายจุดรวมพลก่อนไปตรวจบัตรโดยสารน่าจะดีกว่า เป็นการแก้ปัญหาดตรงจุด เนื่องจากว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพื้นที่ใช้ที่เป็นอาคารรวมนั้นค่อนข้างจำกัด โดยคิดว่าควรจะเป็นดังนี้ 1) ย้ายจุดสำหรับรวมพลไปที่สถานีรถไฟโดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Bus Terminal) เป็นทางเลือกที่ดี เนื่องจากว่า จะลดปัญหาเรื่องการจอดรถอีกด้วย 2) พื้นที่ส่วนกลางที่เป็นศูนย์กลางอิสลามแห่งประเทศไทย ที่ตั้งอยู่นนรามคำแหง ซึ่งห่างจากท่าอากาศยานไม่ไกล และเป็นที่สามารถทำการละหมาดได้สะดวกสบาย และมีร้านอาหารฮาลาลจำหน่ายเยอะและสะดวกมากด้วย 3) สถานีรถไฟฟ้ามักกะสันเป็นจุดรวมพลที่ดีมาก เนื่องจากว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกแบบพื้นฐานครบถ้วน ทั้ง 3 จุดนั้น น่าจะเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการแก้ปัญหา เมื่อมีญาติมาส่ง เหตุผลมีพื้นที่รวมพล มีที่จอดรถ และแก้ปัญหาหลีกเลี่ยงญาติพี่น้องเดินทางไปท่าอากาศยานโดยไม่จำเป็น ญาติพี่น้องสามารถทำการอำลา ณ จุดนั้นเลย มิฉะนั้นจะเกิดความแออัดในการใช้พื้นที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่สำหรับการละหมาด การนั่งทานข้าว การรวมตัวตรงห้องโถงอาคารผู้โดยสารก็ตาม ส่วนกระเป๋าสัมภาระ วางในรถที่ให้บริการต่างหาก โดยการแยกออกมาแล้วค่อยมาที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อทำการตรวจบัตรโดยสารต่อ ซึ่งการให้บริการในรูปแบบเช่นนี้ จะสามารถลดความวุ่นวายได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากว่าก่อนการเดินทาง 2-3 นั้น บริษัทนำเที่ยวจะส่งรายชื่อผู้แสวงบุญพร้อมหนังสือเดินทางเพื่อทำการตรวจสอบ ดังนั้น ทอท. จะทราบจำนวนผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นผู้แสวงบุญที่แน่นอนอยู่แล้ว ทำให้การจัดการกับเที่ยวบินฮัจญ์ และผู้โดยสารชาวมุสลิมจะสามารถให้บริการจัดการควบคุมได้ดีขึ้น”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “อาคารผู้โดยสารสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมหรือพื้นที่สำหรับการรวมพลควรเป็นอาคารเฉพาะกิจ โดยควรย้ายไปใช้บริการที่สถานีรถไฟฟ้ามักกะสันเป็นหลัก มาจัดสรรบางส่วน และเปิดใช้เฉพาะกิจ ในส่วนเทศกาลฮัจญ์นั้น ปัจจุบัน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบินซาอุดีอาระเบียบินตรงอยู่แล้ว ฉะนั้นจุดนี้เป็นการลดเวลา และการกระชับการให้บริการให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิมโดยเฉพาะ”
(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.2.2) แนวปฏิบัติทำอากาศยานที่ดีให้บริการทำอากาศยานสำหรับมุสลิมในต่างประเทศ

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า ที่เคยไปมาคือ ประเทศสิงคโปร์โดยสนามบินที่นั่นมีห้องละหมาดที่ใหญ่ สะอาด ร้านอาหารที่เป็นฮาลาลเยอะ สะดวกสำหรับคนมุสลิมอย่างมาก และอีกที่ คือที่ประเทศอินโดนีเซีย ทำอากาศยานนานาชาติซูการ์โน-ฮัตตา ปัจจุบันมีการปรับปรุงทำอากาศยาน ทำให้มีความสะดวกด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะสถานที่ทำการละหมาด และการหาร้านอาหารฮาลาล นอกจากนี้ ประเทศมาเลเซียเป็นประเทศอิสลาม การให้บริการ และการจัดการดีเยี่ยมของเขาเห็นได้จากการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ประเทศไทยเป็นแค่กลุ่มส่วนน้อย ซึ่งถ้าจะทำเหมือนของเขานั้น ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมาคุยกันเพื่อผลประโยชน์ร่วม และที่สำคัญที่มาเลเซียเป็นองค์กรเดียวเท่านั้นที่จัดการทุกอย่างแบบไร้รอยต่อ ฉะนั้นการจัดการการบริการแบบมาเลเซียก็น่าคิดว่าดีมาก”
(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า ทุกประเทศเขาทำเหมือนประเทศมาเลเซีย ที่แยกอาคารการให้บริการสำหรับผู้แสวงบุญออกต่างหากจากทำอากาศยาน บางที่แยกออกให้บริการในเมืองไปเลย มีเฉพาะที่ประเทศไทยเท่านั้นที่ยังดำเนินการทุกอย่างที่ทำอากาศยานอย่างปัจจุบัน แม้แต่ประเทศในทวีปแอฟริกาอย่างเช่น ประเทศมาลี (Mali) ซึ่งเขามีทำอากาศยานเล็ก ๆ ที่ไม่มีอุปกรณ์ทันสมัย และ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบครัน แต่เขายังแยกผู้โดยสารฮัจญ์ทำการเช็คอินในส่วนของในตัวเมืองต่างหากไปเลย แต่ผ่านการตรวจร่างกาย และกระเป๋าสัมภาระ และการตรวจคนเข้าออกเมือง (Security check and immigration) ในเมืองหมดด้วย ล่าสุดที่ซาอุดีอาระเบีย กระทรวงที่โน่นเปลี่ยนใหม่ให้ผู้แสวงบุญไปตรวจบัตรโดยสารแต่ตัว โดยไม่มีกระเป๋าสัมภาระใด ๆ ซึ่งกระเป๋าสัมภาระจะแยกมาจากที่พักแต่แรก ไปยังจุดบรรทุกสินค้าโดยไม่ต้องมาตรวจบัตรโดยสารพร้อมผู้โดยสาร เพื่อลดความแออัด และความวุ่นวายในพื้นที่ของทำอากาศยาน ซึ่งเขามีจุดมุ่งหมายเพื่อการ

ใช้ผลประโยชน์ของพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ และผู้แสวงบุญจะได้รับกระเป๋าสัมภาระตนเองได้ที่ปลายทาง เมื่อกลับถึงภูมิลำเนา ทั้งนี้ ประเทศมาเลเซียมีตมบูงฮัจญ์ เป็นองค์กรบริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เพราะเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่จัดหาสายการบินให้บริการ มีกองทุนสำรอง มีกองทุนเงินฝาก ตั้งแต่แรกจนถึงเวลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ ทำให้การจัดการได้ดีมาก แต่ประเทศไทยมีหลายองค์กร หลายผู้ประกอบการเลยบริหารจัดการยาก นั่นคือแบบอย่างที่ดีของการให้บริการ แต่ของประเทศไทย เป็นในเรื่องของธุรกิจที่เป็นระหว่างรูปแบบผู้ประกอบการ และลูกค้าโดยส่วนใหญ่ ไม่ได้มาในรูปแบบของรัฐ ซึ่งของมาเลเซีย นั้น เขามองว่าผู้โดยสารที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์นั้นเป็นแขกของพระเจ้า ฉะนั้นต้องให้บริการอันยอดเยี่ยมที่สุด ให้เกียรติ และดูแลอย่างดี จากที่ได้สัมผัสมา การบริหารงานของประเทศไทยนั้นบริการเท่าที่มีอยู่เท่านั้นจริง ๆ ซึ่งไม่ได้ใส่ใจหรือคำนึงถึงความสำคัญ เหมือนอย่างของประเทศมาเลเซีย อีกทั้งเป็นในเรื่องของหลักการของศาสนาอิสลามด้วย ซึ่งเห็นได้จาก ทำอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ที่ซึ่งเป็นทำอากาศยานของภายใต้การบริหารของ ทอท. และเป็นหนึ่งในทำอากาศยานสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม รวมถึงเป็นทำอากาศยานที่ใช้บริการเที่ยวบินแบบเหมาลำ เที่ยวบินฮัจญ์ แต่การให้บริการ และการดูแลผู้โดยสารฮัจญ์ยังไม่ดีพอ เช่น ในช่วงเทศกาลฮัจญ์นั้น ได้ขยายการให้บริการผู้โดยสารฮัจญ์ ณ อาคารอเนกประสงค์ แต่การจัดการในการให้บริการยังเกิดปัญหา และไม่ดีเท่าที่ควร มองว่าในเมื่อเป้าหมายผู้โดยสารที่จะไปประกอบพิธีฮัจญ์ส่วนใหญ่อยู่นอกทางใต้แล้ว จำภาษีเท่ากัน แต่ได้รับการบริการที่ไม่ดี ฉะนั้นหากเปลี่ยนความคิดใหม่ โดยการสร้างอาคารสำหรับฮัจญ์ (Hajj Terminal) และอาจจะเก็บภาษีเพิ่มจาก 500-700 บาทก็ได้” (วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 มีความคิดเห็นว่าที่ประเทศอาหรับเอมิเรตส์ เมืองดูไบ และอาบูดาบี ประเทศโอมาน และประเทศคูเวต ซึ่งทำอากาศยานที่โน่นมีการให้บริการที่ดีมาก แยกสัดส่วนได้ชัดเจนมาก ส่วนเรื่องอาหารไม่มีปัญหา เป็นอาหารฮาลาล นอกจากนี้ การจัดการของเขาดีทุกอย่าง เพราะเขามาจากหน่วยงานเดียวที่ภายใต้ของรัฐบาลทำให้การจัดการที่ง่ายขึ้นมาก เช่น เขาสามารถตรวจสอบได้ว่า ใครพักอยู่กับใครชัดเจน หากเกิดปัญหาต่าง ๆ จะได้ตรวจสอบหรือจัดการได้สะดวก เช่น หากมีโรคติดต่อ เขาสามารถจัดการได้โดยด่วน เพื่อกักกันคนใกล้ชิด ส่วนของประเทศไทยนั้นมีมาตรการที่ชัดเจนพอควร แต่ผู้แสวงบุญไม่ปฏิบัติตามเท่านั้น เลยแก้ปัญหาได้ยากมาก” (วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 นอกจากมาเลเซียแล้ว มีอินโดนีเซียที่เป็นต้นแบบได้ด้วยเพราะเขาก็มีตางูฮัตด้วยเช่นกัน และยังมีการจัดการของเจ้าหน้าที่จากประเทศจีนที่ซาอุดีอาระเบีย ซึ่งเขามีการจัดการที่เรียบร้อย และดีมาก ๆ ผู้แสวงบุญจะฟังหัวหน้าทัวร์ ระบบเขาใช้การเช็คอินแบบรวมแต่ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารไปวุ่นวายกับการเช็คอิน โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งโดยตรงจากประเทศจีน แต่มาเพื่อจัดการกิจการทางศาสนาอิสลามให้ประชาชนของเขา ส่วนทำอากาศยานที่เมืองเจดดาห์ ประเทศซาอุดีอาระเบียในปัจจุบันนั้น มีระบบการจัดการได้ดีมากกว่าเมื่อก่อนที่เที่ยวบินต่าง ๆ เกิดการดีเลย์มาก เนื่องจากมีการจราจรทางอากาศที่ค่อนข้างหนาแน่นมาก เนื่องจากว่าทำอากาศยานของซาอุดีอาระเบียในปัจจุบัน ได้ร่วมกับทางบริษัทของประเทศออสเตรเลีย ให้จัดการเรื่องของตารางเที่ยวบิน (Slot) ทำให้มีเที่ยวบินกลับมายังประเทศไทยตรงตามเวลาที่กำหนด และจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และเที่ยวอื่น ๆ ที่จะมาใช้บริการต่อหลังจากนั้น ซึ่งตอนเห็นที่ประเทศซาอุดีอาระเบีย นั้น ของมาเลเซีย อินโดนีเซีย เขามีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ปฏิบัติเหมือนขั้นตอนเหมือนตอนอยู่ประเทศเขาเลย ซึ่งนับว่าเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการ ผู้โดยสารของประเทศเขาในช่วงขากลับจากประเทศซาอุดีอาระเบีย ซึ่งภาพที่ผมเห็นผู้แสวงบุญเขาตอนจะกลับนั้น ออกจากโรงแรมที่พักเดินทางไปทำอากาศยานแล้วกับกระเป๋าเดินทางใบเล็ก ๆ ธรรมดาเท่านั้น แล้วตรงไปเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารแต่ตัวไม่มีการตรวจบัตรโดยสารกระเป๋าสัมภาระใหญ่ ๆ เลย และเดินตรงไปประตูเครื่องบินได้เลย ส่วนการขนน้ำศักดิ์สิทธิ์ (น้ำซันซัน) เมื่อก่อนจะขนเอากลับพร้อมผู้โดยสารตอนขากลับซึ่งจะเป็นปัญหามาก เพราะมีน้ำหนักเยอะมาก แต่ปัจจุบันเปลี่ยนวิธี โดยเที่ยวบินขามาส่งผู้แสวงบุญนั้น หลังจากขนผู้โดยสารถึงประเทศซาอุดีอาระเบียแล้ว ขากลับตอนนั้นไม่มีผู้โดยสาร แต่จะขนน้ำศักดิ์สิทธิ์ได้ตามจำนวนผู้โดยสาร เช่น 300 คนได้คนละ 1 แกลลอน แต่อาจจะขอเพิ่มได้เพราะน้ำหนักอากาศยานมีเหลือเยอะ จะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันขากลับตอนขนผู้แสวงบุญกลับประเทศไทย ส่วนเมื่อผู้แสวงบุญถึงประเทศไทยแล้ว จะสามารถไปรับน้ำศักดิ์สิทธิ์ที่ทางบริษัทการบินไทย (มหาชน) จัดเตรียมไว้แจก ทำอากาศยาน ซึ่งถือเป็นการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกได้ดีมาก”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า เคยบินไปทำฮัจญ์จากประเทศกาตาร์ เขาจัดการบริการดีมาก ๆ เพราะผู้แสวงบุญคือแขกของพระเจ้าอัลลอฮ์ รัฐบาลทุ่มเทมาก เช่น ในทำอากาศยาน แยกเป็นโซนเฉพาะ ที่สำคัญมีของกินแจกตลอด ส่วนระหว่างเดินผ่านด่านตรวจคนเข้า-ออกเมืองนั้น (Immigration) เป็นช่องทางด่วน (Fast lane) ให้ผู้แสวงบุญสามารถผ่านโดยไม่ต้องไปวุ่นวายกับผู้โดยสารอื่น ๆ นอกจากนี้ทำอากาศยานประเทศมาเลเซีย เป็นองค์กรของรัฐบาลที่

จัดการเพียงผู้เดียว ทำให้การจัดการทุกอย่างจากต้นน้ำไปยังปลายน้ำ เขาทำดีมาก ๆ ง่าย ๆ บัตรประจำตัวผู้แสวงบุญของเขา เป็นบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) ที่สามารถใช้ในการกดเงินออกมา กดได้ทั่วโลก หรือทำการเช็คอินแทนตัวเครื่องบินได้ ที่สำคัญนั้น ในบัตรเขามี ข้อมูลส่วนตัวปรากฏ ขึ้นทันที แค่ทำการรูดบัตรข้อมูลส่วนตัว ชื่อ นามสกุล อายุ แม้แต่ข้อมูลโรคประจำตัวยังมีปรากฏขึ้น เลย หน่วยงานไทยควรเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการให้บริการ ผู้โดยสารชาวมุสลิมได้”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.3) คำถามที่ 3 การให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยในปัจจุบัน ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาด้านใด ซึ่งผู้ให้ข้อมูล ได้นำเสนอข้อมูลหลายประเด็น ดังนี้

2.3.1) การจัดการระบบทั่วไป ทั้งตารางเที่ยวบิน และการนำอากาศยานขึ้น และลงในช่วงเวลาที่เที่ยวบินพิเศษฮัจญ์

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A2 กล่าวว่า “เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการดูแลจัดการ ที่เกี่ยวกับพิธีการบิน มันมีส่วนเกี่ยวกับการจัดการตารางการบิน (Slot) ของอากาศยาน จากที่เคยปฏิบัติ หน้าที่มานั้น ถ้าจะยกเรื่องการจัดการท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมที่เกี่ยวกับพิธีการบินนั้น ต้อง เป็นการจัดการตารางการบินพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์ เนื่องจากเป็นเที่ยวบินพิเศษนอกตาราง และจะทำการ บินทุกปี เป็นช่วงระยะเวลาช่วงหนึ่ง แต่เท่าที่เคยมีประสบการณ์โดยตรงนั้น จนถึงปัจจุบัน สำหรับ เที่ยวบินที่ออกจากท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานนราธิวาส ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยาน กระบี่ ยังไม่พบปัญหาใด ๆ ทั้งสิ้น เนื่องจากว่าเที่ยวบินที่ขอเพิ่มนั้นมีน้อย ไม่เยอะเท่าใด เฉพาะที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตานั้น จะมีความวุ่นวายน้อยเนื่องจากว่ามีอัตราเที่ยวบินอื่น ๆ เพิ่มด้วย ถ้าตรงในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว ฉะนั้นต้องเตรียมความพร้อมอย่างดี และที่สำคัญขึ้นอยู่กับ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ถ้าได้ทำเรื่องการขอจัดการของอากาศยานล่วงหน้าอย่างดี จะไม่ค่อยมี ปัญหาเท่าไร แต่ในอนาคตนั้น หากมีการมาขอใช้บริการมากยิ่งขึ้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อาจจะ เป็นท่าอากาศยานเดียวที่จะเกิดความแออัดได้มากกว่าในปัจจุบันอย่างแน่นอน ซึ่งส่วนตัวคิดว่าคงอีกนานนะครับ เพราะคิดว่าการควบคุมเรื่องการจัดการตารางการบินของอากาศยานในเที่ยวบิน พิเศษฮัจญ์นั้นมีกำหนดช่วงเวลาเป็นพิเศษ เป็นเที่ยวบินนี้มีเวลากำหนดตายตัว จะไม่มีการขอ เพิ่มอย่างกะทันหันแน่นอน”

(วันที่ 17 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “เนื่องจากว่าเป็นการกำหนดมติของกระทรวงอัญญาของชาอุดีอาระเบีย ว่าการขนส่งผู้โดยสารช่วงระหว่างการประกอบพิธีอัญญานั้นร้อยละห้าสิบ เป็นของทางชาอุดีอาระเบีย ส่วนอีกร้อยละห้าสิบ เป็นในส่วนของการบินไทย จำกัด (มหาชน) รับผิดชอบ โดยต้องกำหนดจำนวนผู้โดยสารอย่างแน่นอน เพื่อจะได้จัดสรรอากาศยานที่เหมาะสมและจำนวนที่เที่ยวบินทั้งหมด ซึ่งทั้งหมดจะต้องดำเนินการเสร็จภายในอย่างน้อย 2 เดือนก่อนถึงเวลาจริง ซึ่งเป็นการควบคุมโดยรัฐบาลไทย จะสามารถดูแลผู้แสวงบุญชาวไทยที่ลงทะเบียนกับบริษัทนำเที่ยวที่ลงทะเบียนกับทางรัฐบาลเท่านั้น โดยกำหนดเส้นทางโดยแค่ 2 สายการบินนี้เท่านั้น ส่วนมีผู้แสวงบุญที่เดินทางแบบนอกระบบ กล่าวคือ เดินทางกับบริษัทนำเที่ยวที่ไม่ได้ลงทะเบียนกับทางรัฐจัดให้ หรือการเดินทางนอกระบบโดยสายการบินอื่น ๆ นั้น ในแต่ละปีมีประมาณ 100-200 คน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น บริษัทนำเที่ยวทิ้งลูกค้าไว้ลอยแพเมื่อเกิดปัญหา ไม่จองสายการบินล่วงหน้าทำให้ผู้แสวงบุญ แต่ต้องแยกออกบินคนละเที่ยวบินกับญาติพี่น้องหรือคณะที่มาด้วยกัน ไม่รับผิดชอบค่าต่าง ๆ หากไม่สามารถโดยสารสายการบินได้ทันเวลา แต่ปล่อยให้ผู้แสวงบุญหาหนทางในการหาที่พักเองระหว่างรอโดยสารในเที่ยวบินถัดไป ทำให้บางครั้งเห็นภาพผู้แสวงบุญนอนตามมุมต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงอยากขอความร่วมมือให้บังคับให้ทุก ๆ บริษัทนำเที่ยวนั้นต้องลงทะเบียนไว้กับทางรัฐทุกบริษัท โดยไม่มีกำหนดจำนวนจำกัด เพื่อให้ทางรัฐสามารถกำหนดให้บริษัทนำเที่ยวดังกล่าวเลือกเที่ยวบินเฉพาะของสายการบินไทย (จำกัด) มหาชน และสายการบินชาอุดีอาระเบียเท่านั้น เพื่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้นได้”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

2.3.2) การขยายพื้นที่ในการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “ปัจจุบันท่าอากาศยานนราธิวาส กำลังขยายพื้นที่ โดยการสร้างอาคารผู้โดยสารใหม่ที่จะสามารถจุผู้โดยสารได้ปีละ 1.7 ล้านคนต่อปี ซึ่งจะทำให้การให้บริการเที่ยวบินพิเศษแบบอัญญาได้อย่างเต็มที่ จากสถิติที่ในแต่ละปีมีเที่ยวบินพิเศษอัญญาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่กว้างใหญ่มาก ที่จะสามารถสร้างอาคารต่าง ๆ ได้ ทั้งจะเป็นอาคารเฉพาะกิจของเที่ยวบินต่าง ๆ ตามเทศกาล เช่น เทศกาลอัญญาหรือเทศกาลตรุษจีนก็ได้”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

2.3.3) การส่งเสริมรายได้ให้กับท่าอากาศยาน

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “การหารายได้ของท่าอากาศยานนั้น ต้องเข้าใจว่าการเข้าไปในส่วนชองนอกเขตการบินนั้น (Landside) ในหลาย ๆ ประเทศจะสร้างความสมดุล (Balance) กับ กิจการพาณิชย์ (Commercial) เช่น ประเทศไทยจะมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือที่เห็นชัดเจนมากคือ Hong Kong Airport, Changi Airport, Singapore ที่ให้คนทุกคนสามารถเข้าถึงท่าอากาศยานได้ ไม่เพียงแต่คนไปเพื่อโดยสารเครื่องบิน แต่คนทั่วไปสามารถที่จะไปที่นั่นได้ เพราะพวกเขามีจุดประสงค์อื่น ๆ เช่น การไปซื้อของ การไปรับประทานอาหารในร้านอาหารต่าง ๆ การนัดพบปะกัน ซึ่งตรงนี้เป็น การส่งเสริมกิจการการใช้จ่ายในท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของท่าอากาศยานอยู่แล้วในการหารายได้เสริม (Non Aeronautical Revenue) ซึ่งในจุดนี้ ในส่วนของเมืองไทย ควรจะคิดค้นไอเดียใหม่ ๆ เป็นการสนับสนุนเพิ่มเติม เช่น การสนับสนุนการจำหน่ายอาหารฮาลาลให้เป็นส่วนหนึ่งของการหารายได้เสริมในท่าอากาศยานน่าจะได้รับความนิยมได้อย่างดีแน่นอน”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “เนื่องจากว่าในปี 2555 นั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเคยได้รับการประกาศจัดผลอันดับท่าอากาศยานที่เป็นมิตรทางด้านฮาลาล (Halal Friendly Airports) โดยการโหวตให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เป็นท่าอากาศยานดีเด่น ในประเภทกลุ่มท่าอากาศยานที่ไม่ใช่ประเทศมุสลิมนั้น ในฐานะคนทำงานด้านการดูแลผู้โดยสาร และทำงานประจำที่นั่น คิดว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมียังขาดการส่งเสริมเรื่อง การนำเสนอจำหน่ายอาหารฮาลาลในท่าอากาศยาน เนื่องจากว่า ท่าที่มีอยู่ที่เปิดให้บริการนั้น ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารชาวมุสลิมแต่อย่างใด”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ควรมีการส่งเสริมการนำผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลมาจำหน่ายในท่าอากาศยาน อาจจะเปิดเป็นการเช่าแผงเป็นช่วง ๆ หรือตลอดไป เพื่อกระตุ้นรายได้ของท่าอากาศยาน ของชาวบ้าน และการได้นำสินค้าฮาลาลของประเทศไทยให้คนต่างชาติได้รู้จักมากยิ่งขึ้นด้วย”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.3.4) การให้บริการการรักษาความปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A2 กล่าวว่า “ส่วนปัญหาทางด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในอากาศยานในเที่ยวบิน เนื่องจากว่าทุกครั้งก่อนที่จะบินเที่ยวบินพิเศษฮัจญ์นั้น ทางเราสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กระทรวงมหาดไทย พร้อมกับสายการบินซาอุดีอาระเบีย และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งซาอุดีอาระเบีย มีการประชุมด้วยกัน เนื่องจากว่า มีขั้นตอนการเตรียมการบินต่าง ๆ ที่ต้องใช้เวลาประมาณ 1-2 เดือนก่อนจะได้ข้อสรุปในการทำการบิน นอกจากทางสายการบินซาอุดีอาระเบีย ทำสัญญาการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทำการบินคนละร้อยห้าสิบแล้ว แต่ทางสายการบินซาอุดีอาระเบียไม่สามารถจัดเที่ยวบินของตนเองในนามของสายการบินแห่งชาติได้ เนื่องจากมีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มจากเดิมกว่า 10 เท่าในช่วงดังกล่าว จึงจำเป็นต้องจ้างสายการบินอื่น ๆ เพื่อทำการบินเป็นเที่ยวบินพิเศษแบบเช่าเหมาลำ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เนื่องจากว่าทางเราได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสารผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมมาว่า อากาศยานที่ทางสายการบินซาอุดีอาระเบียเช่าเหมาลำจากสายการบินอื่นนั้น มีที่นั่งแคบ ที่นั่งชำรุด การบริการแย่ อาหารที่บริการไม่เพียงพอ และที่สำคัญนั้น ผู้โดยสารคนไทยมองว่า อากาศยานที่มาใช้บริการนั้นค่อนข้างเก่า อากาศยานค่อนข้างมีอายุ ที่จะส่งผลกระทบต่อทางด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ในแง่ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่ไม่น่าได้รับมาตรฐานทางด้านความปลอดภัยเท่าไร นั่นคือปัญหาที่สะท้อนจากผู้ให้บริการจริง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางด้านความปลอดภัย และทางด้านนิรภัย ที่ทุกคนควรตระหนักอย่างดี ซึ่งในช่วงที่ผมได้มาอยู่ในส่วนความรับผิดชอบในส่วนนี้ ผมและคณะมีหน้าที่ที่ต้องตรวจสอบเที่ยวบิน และสายการบินที่ทางซาอุดีอาระเบียส่งมารับผู้แสวงบุญชาวไทยในช่วงฮัจญ์ด้วย เพื่อสำรวจความเรียบร้อยต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด เช่น อากาศยานอยู่ในสภาพที่เรียบร้อยดี มีมาตรการทางด้านความปลอดภัยทางหลักสากล และเป็นข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนที่ต้องไปตรวจตราในทุก ๆ เที่ยวบิน และทุก ๆ สายการบินที่บินเข้าไทยในช่วงต่าง ๆ ว่าสภาพโดยทั่วไป ได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ หลังจากทางเราทำการรายงานกลับไปทางสำนักงานการบินพลเรือนของซาอุดีอาระเบียในเรื่องที่สายการบินซาอุดีอาระเบีย กำกับดูแลสายการบินที่ทำการบินเที่ยวบินแบบเช่าเหมาลำ ว่าตรวจสอบความปลอดภัยของอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ทางเราได้พบปัญหา และการร้องเรียนตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งล่าสุดทางสำนักงานการบินพลเรือนของซาอุดีอาระเบียได้เรียนเชิญเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเพื่อไปตรวจสอบอากาศยาน และความปลอดภัยทางด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมก่อนจะทำการบินเข้าประเทศไทยในช่วงเทศกาลฮัจญ์ปี พ.ศ. 2563 เพื่อให้ทุกเที่ยวบินมีความปลอดภัยสูงสุด แต่

เนื่องจากว่าสถานการณ์โควิด 19 ระบาดหนักตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 นั้น จนถึงปัจจุบันยังไม่ได้ทำการเจรจาต่อ”

(วันที่ 17 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “ทำอากาศยานต่าง ๆ ควรแยกการบริการเครื่องตรวจร่างกายระหว่างผู้โดยสารที่เป็นเพศชาย และผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงให้ชัดเจน ถ้าตรวจด้วยมือเปล่า จะต้องเป็น เจ้าหน้าที่เพศเดียวกัน (Same gender) แต่ถ้ามีเครื่องมือตรวจอาจจะไม่ต้องแยกเพศ แต่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้โดยสารด้วย ถ้าเป็นชาวมุสลิมจากตะวันออกกลางที่ใส่ผู้คลุมปกปิดทั้งตัว และ หากต้องดูตามร่างกายนั้นจำเป็นต้องเป็นเจ้าหน้าที่เพศเดียวกัน และที่สำคัญทุกทำอากาศยานต้องมีห้องส่วนตัวในการตรวจ เนื่องจากว่าผู้โดยสารบางคนไม่สะดวกในการทำการดูอย่างโจ่งแจ้ง อีกทั้งห้องส่วนตัวในการตรวจร่างกายจะใช้ต่อเมื่อต้องตรวจแบบละเอียดหรือเมื่อมีการแจ้งมาให้ตรวจเป็นพิเศษ จึงจำเป็นต้องตรวจค้นในห้องส่วนตัว ซึ่งตามกฎระเบียบสากลนั้น การตรวจค้นในห้องดังกล่าวต้องมีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 2 คน เพื่อเป็นพยานในการตรวจตราร่างกายผู้โดยสาร ส่วนผู้โดยสารบางคนมีเครื่องติดการกระตุ้นหัวใจ ที่ผ่านเครื่องเอกซเรย์ไม่ได้นั้น จำเป็นต้องไปตรวจในห้องนี้เช่นกัน แต่ถ้าเป็นสารเสพติดนั้น เครื่องเอกซเรย์แบบทั่วไปจะไม่สามารถตรวจได้ หรือเครื่องสแกนจะไม่มีเสียงเตือนออกมา เพราะเครื่องเอกซเรย์จะตรวจเฉพาะจำพวกโลหะ ซึ่งต้องมีอีกเครื่องอีกชนิดหนึ่ง คือ เครื่องป้ายดูตรวจตามจุดต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นเครื่องตรวจตราสิ่งเสพติดโดยเฉพาะ แต่เครื่องตัวนี้จะทำการตรวจตราแบบสุ่ม ๆ หรือเมื่อมีแหล่งข่าวมาแจ้งเลยต้องทำการตรวจตราพิเศษ อีกประเด็นก็จะเป็นในเรื่องของงบประมาณ เช่น เครื่องตรวจร่างกายจะเคลื่อนย้ายไปมา ไม่ได้ง่าย ทั้งในเรื่องของราคาที่แพงมาก และมีมาตรการหลาย ๆ อย่างที่กำหนดขึ้นมามากแล้ว”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

2.4) คำถามที่ 4 กรณีมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ หรือมีภัยคุกคามอื่น ๆ เช่น โรคระบาด ก่อการร้าย ปัญหาเกี่ยวกับการเมือง ทำอากาศยานควรมีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ชาวมุสลิมในรูปแบบ หรือช่องทางในลักษณะอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 กล่าวว่า “นโยบายก่อการร้ายเป็นนโยบายและมาตรการมาจากทางรัฐบาล ออกมาสำหรับทุกคน เรื่องโรคระบาด หรือปัญหาการเมือง คงหนีไม่พ้นการปิดสนามบิน ส่วนเรื่องการให้ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และนิรภัยที่เป็นความลับ ที่ไม่สามารถแจ้งหรือบอกใครได้ เพราะอาจจะมีความเสี่ยง เนื่องจากไม่รู้ว่ามีใครเป็น

ใครมีจุดประสงค์อะไรแอบแฝงหรือไม่ ซึ่งโดยปกติทำอากาศยานมีมาตรการอยู่แล้ว แต่เมื่อเกิดเรื่องแบบนี้ ทางทำอากาศยานต้องทำการตรวจละเอียดขึ้น เช่น การถอดรองเท้า การถอดเข็มขัด ระหว่างการตรวจผ่านเครื่องสแกนร่างกายและตรวจโลหะ เป็นต้น และปัจจุบันทางสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) บังคับให้ ทอท. ประเมินความเสี่ยงเป็นระยะ ๆ โดยทางสำนักงานการบินพลเรือน จะทำผลประกาศประเมินความเสี่ยงในทุก ๆ 3 เดือน และจะประกาศให้ทุกทำอากาศยานรับทราบ เช่น พอมีภัยคุกคามระดับนี้ เขาจะต้องมีมาตรการในระดับไหน หรือภัยคุกคามอีกระดับหนึ่ง ก็จำเป็นต้องเลื่อนระดับมาตรการสูงขึ้น มาตรการต่าง ๆ ต้องเปลี่ยนมาตรการและให้ระวังเรื่องต่าง ๆ ที่ทางเราแจ้งไป ซึ่งเขาต้องตอบสนองต่อมาตรการที่เปลี่ยนด้วย อย่างช่วงที่มีการประท้วงนั้น จะประกาศให้ทางทำอากาศยานให้ระงับการปิดทำอากาศยาน ในขณะที่เดียวกันนั้น ทางเราต้องไปตรวจทำอากาศยานทุก ๆ 3 เดือนอยู่แล้วเพื่อเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้” (วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A2 กล่าวว่า “มาตรการด้านการจัดการด้านนิรภัย ในทุก ๆ ทำอากาศยานมีมาตรการต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการตรวจวัตถุระเบิด อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ฉะนั้นการเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิมนั้น ซึ่งทุกทำอากาศยานควรจะมีนโยบายหรือต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ทางสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด” (วันที่ 17 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 กล่าวว่า “ในกรณีมีโรคระบาดนั้นทางทอท. จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ โดยการแจกแผ่นพับก่อนขึ้นเครื่องบิน ในเรื่องของการใช้แอลกอฮอล์ล้างมือ การสวมหน้ากากอนามัย” (วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 กล่าวว่า “ต้องผ่านองค์การทางศาสนาในท้องถิ่น ให้องค์ความรู้เรื่องต่าง ๆ ที่ระบุไว้ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และองค์การทางศาสนาในท้องถิ่นไปให้ความรู้แก่ชาวบ้านต่อไป เนื่องจากองค์การศาสนาท้องถิ่นใกล้ชิดสุดกับชาวบ้าน ส่วนองค์ความรู้โดยรวม ๆ นั้น สำนักงานจุฬารัฐมนตรีสามารถเป็นหน่วยกลางในการให้ความรู้แก่ฝ่ายต่าง ๆ ได้ แต่บางอย่างควรทำการบูรณาการในส่วนต่าง ๆ ได้แล้ว เพราะในปัจจุบันที่สัมผัสได้นั้น บางหน่วยงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือกันเท่าไร ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ขาดตอน และไม่ได้ข้อมูลทั้งหมดหรือได้ทั้งหมดแต่

ไม่ล่าช้า ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการเผยแพร่ข้อมูลทั้งหมดแก่ผู้โดยสารชาวมุสลิมในการระมัดระวังเมื่อใช้บริการท่าอากาศยาน และโดยสภาอากาศยานที่ช้า และข้อมูลไม่ครบถ้วน”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 กล่าวว่า “ทางการท่าอากาศยานมีหน่วยงานเฉพาะอยู่แล้ว แต่ต้องคอยรับข่าวสารให้ทันที เพื่อให้ข้อมูลแก่กระทรวงมหาดไทยในส่วนการดูแลกิจการฮัจญ์ เนื่องจากว่าการให้ข้อมูลของการท่าอากาศยานแก่กระทรวงมหาดไทยจะรวดเร็วที่สุด เพราะโดยส่วนใหญ่เวลาช่วงเทศกาลฮัจญ์นั้นผู้แสวงบุญจะมาจากทางภาคใต้มากกว่า ฉะนั้นการให้ข้อมูลที่รวดเร็วเพื่อกระจายไปทุกส่วนนั้นสำคัญที่สุดอย่างยิ่ง ส่วนมาตรการก่อกองร้ายจะต้องมีความชัดเจนด้วยในการให้ข้อมูลแต่ต้องทำความเข้าใจกับผู้โดยสารด้วย เพื่อเขาจะได้เตรียมตัวถูก เนื่องจากฮัจญ์เป็นวาระแห่งชาติ เพราะฉะนั้น โรคระบาด การก่อกองร้าย หรือภัยคุกคามต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ข้อมูลที่ดี ตรงเป๊ะ รวดเร็ว และส่งสารให้ทุกฝ่ายให้เข้าใจมากที่สุด มิฉะนั้นอาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ทั้งการก่อกองร้าย การลักขโมย หรือการวางระเบิด โดยเฉพาะในอากาศยาน ผู้โดยสารมักง่าย บางคนวางกระเป๋าสัมภาระกระจัดกระจายระหว่างละหมาดหรือทำธุระต่าง ๆ ความจริงมีบริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระแต่ต้องจ่ายเงิน กระทบทางด้านการรักษาความปลอดภัย”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 กล่าวว่า “การก่อกองร้าย ถ้ามีคงต้องย้ายสนามบิน ส่วนข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีสำนักจุฬารัฐมนตรี หรือกรมการปกครองส่งจดหมายเวียนให้ทราบโดยทั่ว ๆ ไป และทางผู้ประกอบการจะได้ชี้แจงต่อให้ผู้โดยสารหรือลูกทัวร์ต่อเพื่อเขาจะได้เตรียมตัวให้ดี ส่วนปัญหาการเมืองนั้น คนจะฟังจากข่าวอยู่แล้ว ซึ่งจะเป็นผลกระทบอย่างหนักแน่นอนต่อการตัดสินใจในการจะเดินทางหรือไม่หากมีปัญหาที่เกี่ยวกับการเมืองเกิดขึ้นในช่วงต้องเดินทางพอดี ส่วนทางผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลเพิ่มเติม และเป็นระยะ ๆ”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

3) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลได้นำเสนอในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์การให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A1 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “ประชาสัมพันธน์ให้ประเทศเพื่อนบ้านอย่างกลุ่มประเทศ (CLMV) ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ที่เป็นชาวมุสลิมมาใช้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทย

โดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากว่า ผู้โดยสารจากประเทศเหล่านี้มักจะใช้บริการท่าอากาศยานในไทยเป็นที่ต่อเครื่องไปยังซาอุดีอาระเบีย”

ประเด็นที่ 2 “ต้องเสนอให้มีห้องละหมาดในหลาย ๆ จุดของแต่ละท่าอากาศยาน จะเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชาวมุสลิมโดยตรง แต่ผู้ใหญ่หรือหน่วยต่าง ๆ ต้องมาคุยกันก่อน และต้องให้องค์กรความรู้แก่ผู้โดยสารชาวมุสลิมด้วย ให้เข้าใจหลักการใช้สถานที่ต่าง ๆ แบบสากล เพื่อจะได้ให้ความร่วมมือด้วย อย่างน้อยปรับตัวบ้าง มันอาจจะยากแต่อาจจะมีส่วนน้อยที่อาจจะปฏิบัติทำเพราะบางคน เป็นคนแก่ เราจะปรับเขาได้ไม่มาก”

(วันที่ 21 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A2 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “ต้องการความสะดวกสบายที่ไม่ต่างจากผู้โดยสารอื่น ๆ นอกจากสิ่งจำเป็นตามหลักของศาสนา เช่น ห้องละหมาด ห้องน้ำสำหรับการเอาน้ำละหมาดที่แยกส่วน ร้านอาหารฮาลาลที่เพิ่มจากเดิม และควรมีจุดประชาสัมพันธ์สำหรับชาวมุสลิม น่าจะดีมากทั้งเรื่องข้อมูลเรื่องเที่ยวบินต่าง ๆ ร้านอาหารฮาลาล โรงแรมฮาลาลหรือสถานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้”

ประเด็นที่ 2 “รัฐบาล และทางการท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ต้องทำความเข้าใจในความสำคัญของมัน ว่ามีอะไรบ้างที่ควรทำหรือไม่ควรทำ เพื่อจะทราบหรือเข้าใจมากยิ่งขึ้นว่าเที่ยวบินฮัจญ์นั้น มีความสำคัญมากแค่ไหนสำหรับชาวมุสลิม และรองลงมาคือ เที่ยวบินอุมเราะห์ก็มีความสำคัญเช่นกัน และสามารถให้บริการได้ตลอดทั้งปี”

(วันที่ 17 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A3 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “จัดเที่ยวบินฮัจญ์หรืออุมเราะห์จากทางภาคเหนือของประเทศ โดยใช้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือ แต่ยังไม่มีการให้บริการเช่นนี้ ซึ่งชาวมุสลิมจากภาคเหนือมีจำนวนเยอะพอสมควร และที่สำคัญนั้นท่าอากาศยานเชียงใหม่มีความพร้อมทางด้านต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานอยู่แล้ว เนื่องจากสามารถรองรับอากาศยานลำใหญ่ได้”

ประเด็นที่ 2 “เสนอแนะให้รัฐบาลไทยจัดทางด่วน (Fast lane) ให้ผู้แสวงบุญเช่นเดียวกันที่กาตาร์ โดยเฉพาะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะทำให้เกิดความราบรื่นในการบริหารจัดการได้ดีมาก”

ประเด็นที่ 3 “เปิดร้านอาหารฮาลาลมากขึ้น ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีร้านฮาลาลแค่ร้านเดียวตรงศูนย์อาหาร เป็นไปไม่ได้ที่จะให้บริการคนมุสลิมทั้งหมดเวลาไปใช้บริการ ขอเสนอให้ใช้พื้นที่ซึ่งไม่ได้ใช้ประโยชน์ตอนนี้ เช่น พื้นที่ติดกับทางออกในประเทศ มีพื้นที่ว่าง น่าจะเสียตังสร้างที่ละหมาดใหม่ และเปิดพื้นที่ให้เช่าขายอาหารฮาลาลน่าจะดี เพราะผู้โดยสารมุสลิมที่มาใช้บริการนั้น เมื่อไปละหมาดระหว่างรอเขาจะสามารถใช้บริการร้านอาหารต่าง ๆ ที่ฮาลาล และสร้างให้ดีเพื่อดึงดูดผู้โดยสารตะวันตก และผู้โดยสารมุสลิมจากทั่วโลก แต่ต้องคำนึงถึงราคาเป็นหลักด้วย อย่าให้เช่าในแพงจนเกินไป เพราะราคาอาหารจะแพงขึ้นด้วย ราคาเป็นกลไกสำคัญในการดึงดูดคนมาใช้บริการร้านอาหารต่าง ๆ ได้ในอนาคต”

(วันที่ 16 ตุลาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A4 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “มักกะสันโมเดล ควรเกิดขึ้นได้ ให้เป็นศูนย์เฉพาะกิจทั้งเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์ในส่วนของภาคกลาง และเที่ยวบินเหมาลำแบบอื่น ๆ และร่วมกับบริษัทซีพี (CP) เปิดร้านอาหารฮาลาลได้เต็มที่ จะเป็นร้านสะดวกซื้อ 7/11 หรือร้านฮาลาลโดยซีพี”

ประเด็นที่ 2 “ขอเสนอให้สถานีรถไฟฟ้ามักกะสันเป็นศูนย์กลางอาหารฮาลาล และศูนย์การเดินทางแบบฮาลาล (Halal Hajj Travel, Halal Center Travel) ให้ผู้โดยสารทั่วไปที่เป็นมุสลิมจากทั่วโลกมาใช้บริการตรงนั้นทั้งหมดได้ จะเป็นมาเลเซีย อินโดนีเซีย อินเดีย ตะวันออกกลาง โดยเป็นศูนย์กลางบินฮาลาล ซึ่งน่าจะเกิดขึ้นได้เพราะกรุงเทพเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่ไม่มีการสนับสนุนการให้บริการอาหารฮาลาลอย่างจริงจังเท่าที่ควร ตลาดฮาลาลเป็นตลาดที่กว้างมาก ซึ่งใคร ๆ ก็สามารถทานได้ จะเป็นคนพุทธหรือศาสนาอื่น ๆ น่าจะชอบอาหารฮาลาลได้อยู่แล้ว และที่สำคัญอย่าลืมว่า คนมุสลิมบางคนไม่สามารถรับได้ในการจะทานร่วมในร้านที่ไม่ฮาลาล”

ประเด็นที่ 3 “ที่จอดรถไม่พอ ควรจะมีที่จอดรถเฉพาะให้ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้ใช้สถานีรถไฟฟ้ามักกะสันหรือสถานีรถไฟฟ้าวัดหมากในการใช้เป็นที่จอดรถสำหรับผู้มาส่งผู้แสวงบุญน่าจะดี สามารถแก้ปัญหาที่ท่าอากาศยานที่มีที่จอดรถไม่เพียงพอ”

(วันที่ 15 ธันวาคม 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A5 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “การบริการต่าง ๆ เช่น อาหารที่ขายในท่าอากาศยานราคาที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป”

ประเด็นที่ 2 “อยากให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการผู้โดยสารคนไทยมุสลิมที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ตลอดไป เพราะหลังจากนี้การบินไทยเปลี่ยนจากรัฐวิสาหกิจเป็นเอกชนไปแล้ว ไม่รู้ว่าทีมงานหรือมาตรการต่าง ๆ ต้องเปลี่ยนไปด้วยหรือป่าว”

ประเด็นที่ 3 กล่าวว่า “อยากให้คณะทำงานเรื่องกิจการฮัจญ์ที่ชัดเจน ไม่ใช่เปลี่ยนไปเปลี่ยนตลอดทุกปี ต้องชัดเจน อย่างน้อยต้องมีวาระของมันประมาณ 4 ถึง 5 ปี เพราะเขาจะได้มีความชำนาญมากขึ้นก่อนจะมอบอำนาจให้แก่ทีมงานใหม่”

(วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูล รหัส A6 ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 “ให้เปิดบินเหมาลำเที่ยวบินอุมเราะห์ให้กับท่าอากาศยานนราธิวาส ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด้วยทุกเดือน โดยให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบินซาอุดีอาระเบีย ในการนำบินเหมือนช่วงบินฮัจญ์ไปเลย อย่างน้อยเดือนละเที่ยวบิน หรือ 2 เที่ยวบิน ซึ่งเป็นการจัดการที่ดีด้วย บินกับการบินไทย ผู้โดยสาร และบริษัททัวร์ไม่ต้องไปหาเที่ยวบินกับสายการบินอื่น ๆ เหมือนที่ทำมาก่อนหน้านี้ และอีกเรื่องที่ยกให้เกิดขึ้นคือ สถานีซีงใหม่ ซีงใหม่จะสามารถกวาดขวามุสลิมทางภาคเหนือทั้งหมดได้เลย เริ่มจาก 1 และค่อยเพิ่ม 2, 3 เที่ยวบิน”

ประเด็นที่ 2 “ให้มีศูนย์ข้อมูลชาวมุสลิม (Muslim Center Information) ตั้งไว้ที่ท่าอากาศยานด้วย เป็นเคาน์เตอร์ที่บริการให้ข้อมูลสำหรับการบินฮัจญ์ และอุมเราะห์ โดยเฉพาะซึ่งหากใครมาบินแล้ว เครื่องเกิดการดีเลย์ แล้วจะสามารถให้ข้อมูลทั่ว ๆ ไปของเที่ยวบินเขาพร้อมประสานงานกับทางสายการบิน และการทำอากาศยานในการแก้ปัญหาเบื้องต้น แต่ต้องมีให้บริการทั้งภาษาไทย อังกฤษ อาหรับ และมลายูด้วย จะดีมาก นอกจากนี้แล้ว ยังสามารถร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ด้วยเช่น องค์กรท่องเที่ยวฮาลาล ร้านอาหารฮาลาล ที่พัก ที่เป็นโรงแรมฮาลาล มาร่วมด้วยซึ่งจะสร้างรายได้ให้ทางการทำอากาศยานอย่างมหาศาลเลย เพราะเทรนปัจจุบันคนมุสลิมรุ่นใหม่ชอบเที่ยวแบบสะพายเป้ (Backpack) อาจจะมาหาข้อมูลต่าง ๆ ที่ศูนย์นี้ได้ด้วย และยังมีคนที่ตกเครื่องหรือเปลี่ยนมาใช้บริการค้นหาที่พักต่าง ๆ ได้ด้วย และอีกปัญหาหนึ่งที่มักจะเจอ บริษัทผู้ประกอบการเบียวเช่น ไม่มีเที่ยวบิน ไม่จองเที่ยวบิน ผู้โดยสารหรือผู้แสวงบุญต้องมารอที่ท่าอากาศยานโดยเปล่าประโยชน์ จะสามารถให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ด้วยเลยเพราะเป็นการบริการแบบครบถ้วน (One Stop Service) และยังสามารถที่จะทำการฟ้องพวกบริษัทที่โกงต่าง ๆ เพื่อดำเนินการสั่งปิดได้เลย ที่สำคัญหน่วยงานนี้ต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รู้เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่สามารถคุ้มครองได้ รู้เรื่องฮัจญ์ เรื่องอุมเราะห์ เช่น มีลูกทัวร์ 40 คนมาแล้วไม่ได้บิน ศูนย์นี้

สามารถให้ความช่วยเหลือในการบริการต่าง ๆ ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอนานมากเหมือนแต่ก่อน และไม่ต้องรอติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ แต่สามารถให้บริการตรงนี้ได้เลย”

(วันที่ 22 ตุลาคม 2563)

จากข้อมูลผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คนนั้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ดังตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 สภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย (The State of the Problems; Services for Muslim Passenger in Thailand's Airports)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านโครงสร้าง ท่าอากาศยานที่ เกี่ยวกับพื้นที่ รองรับ	การรักษาความปลอดภัย	ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับ คุกคาม
<p>1) มีห้องน้ำจำนวนน้อยไม่เพียงพอ การจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งห้องน้ำยังไม่ถูกลักษณะทางศาสนาอิสลาม ที่ควรมีสายฉีดชำระใน ทุก ๆ ห้องน้ำ มีพื้นที่สำหรับอาบน้ำละหมาด ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการพร้อม ๆ กัน และพื้นที่สำหรับอาบน้ำละหมาดนั้น ไม่มีการแยกส่วนระหว่างพื้นที่เปียก และพื้นที่แห้ง</p> <p>2) ห้องละหมาดมีพื้นที่ขนาดเล็ก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ</p> <p>3) เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารเปิดให้บริการน้อย ทำให้ใช้เวลานานในการเช็คอิน</p> <p>4) ป้ายบอกทาง ป้ายบอกตำแหน่ง หรือสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องละหมาดยัง</p>	<p>1) ท่าอากาศยานบางแห่งมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอาคารผู้โดยสารที่ใช้เป็นจุดการรวมพล</p> <p>2) การจัดการระบบทั่ว ๆ ทั่วตารางเที่ยวบิน และการนำอากาศยานขึ้น และลงในช่วงเวลาเที่ยวบินพิเศษัญญ์</p> <p>3) ท่าอากาศยานบางแห่งสามารถขยายพื้นที่ในการให้บริการ</p> <p>4) รายได้เสริมของท่าอากาศยานเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของท่าอากาศยาน</p>	<p>1) การรักษามาตรฐานความปลอดภัยขอลักษณะและรุ่นของอากาศยาน ที่นำมาให้บริการผู้โดยสารนั้นจะต้องอยู่ในสภาพที่ดีได้ผ่านการตรวจสอบระดับความปลอดภัยที่น่าพอใจภายใต้มาตรฐานของความปลอดภัย</p> <p>2) การตรวจค้นร่างกายกับเครื่องมือแบบลูบตามร่างกายผู้โดยสาร ควรให้เจ้าหน้าที่พิเศษเกี่ยวกับผู้โดยสารในการทำหน้าที่</p> <p>3) ควรมีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นเพศหญิง</p>	<p>1) มาตรการและการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามต่าง ๆ ไรกระบาด การก่อการร้าย ปัญหาการเมืองที่กระทบต่อการเดินทางทางอากาศ</p>

ตารางที่ 4.1 สภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย (The State of the Problems; Services for Muslim Passenger in Thailand's Airports) (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านโครงสร้าง ท่าอากาศยานที่ เกี่ยวกับพื้นที่ รองรับ	การรักษาความปลอดภัย	ด้านการ ประชาสัมพันธ์ข้อ มูลที่เกี่ยวข้องกับ คุกคาม
ไม่ชัดเจนหรือสังเกตยาก ป้ายบอกทางมีแค่ภาษาไทย และภาษาอังกฤษเท่านั้น 5) ร้านอาหารฮาลาลมี น้อยมาก ราคาอาหารฮา ลาลมีราคาแพง และร้าน สะดวกซื้อมีจำหน่าย อาหารฮาลาลน้อย			

4.2 การวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องแนวปฏิบัติที่ดีการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับด้านแนวปฏิบัติที่ดีของท่าอากาศยานต่างประเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

4.2.1) การวิจัยของ Sailan et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง กรอบการปฏิบัติตามกฎหมายชารีอาส ในท่าอากาศยาน (A Shariah-Compliant Airport Framework from the Perspective of Passengers at KL International Airport) สรุปได้ว่า กฎหมายชารีอาส (Sharia หรือ Shariah) คือ ประมวลกฎหมายที่มาจาก คำสอนศาสนาและหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลามโดยโครงสร้างทาง กฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล สาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของ ชีวิตประจำวัน หรือเรียกว่า กฎหมายอิสลาม ดังนั้น การดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ต้อง สอดคล้อง กฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements) แนวปฏิบัติที่ดี (Airport Best Practice Requirement) กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations) และสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required) ได้แก่ 1) ห้อง ละหมาดของชาวมุสลิมต้องอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย และสะดวกสบาย 2) มีอาหารฮาลาลจำหน่าย

ในท่าอากาศยาน 3) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และข้อมูลเกี่ยวกับเวลาละหมาดในห้องละหมาด 4) จำหน่ายสินค้าที่ฮาลาลให้ชาวมุสลิม 5) พนักงานท่าอากาศยานจะต้องไม่จำหน่ายสินค้าที่ไม่ฮาลาลให้กับผู้โดยสาร ชาวมุสลิม 6) ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม 7) การตรวจค้นร่างกายผู้โดยสารควรปฏิบัติโดยพนักงานเพศเดียวกัน 8) ห้องน้ำควรมีพนักงานที่ดูแล และทำความสะอาดตามเพศ 9) ข้อมูลสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องมีความพร้อม 10) แยกส่วนพื้นที่ให้ชัดเจนของห้องละหมาดระหว่างชาย และหญิง 11) ควรมีห้องเฉพาะในการตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศหญิง 12) สถานที่หรือเครื่องเล่นที่เอื้อต่อการพำนักไม่ควรอยู่ในท่าอากาศยาน

4.2.2 การวิจัยของ Ahmad Aiman, et al (2018) เรื่อง องค์ประกอบการให้บริการของสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Exploring the Elements of Muslim-Friendly Airline Services) กล่าวว่า สายการบินที่ให้บริการชาวมุสลิม ควรมีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม โดยนำองค์ประกอบของหลักการของกฎหมายชารีอาฮ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการของสายการบิน ประกอบด้วย อาหาร และเครื่องดื่มฮาลาลในการให้บริการบนอากาศยาน การอำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีละหมาด การแจ้งเวลาละหมาด การอาบน้ำละหมาด ทิศที่ใช้ในการละหมาด การสวดมนต์ เครื่องแบบชุดทำงานของพนักงานสายการบิน การแยกเพศผู้โดยสาร และการปฏิบัติตามแนวทางของชารีอาฮด้านอื่น ๆ โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้สามารถจัดอยู่ในหมวดที่เป็นส่วนสำคัญตามหลักของชารีอาฮที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม

4.2.3 การวิจัยของ Mokhtar (2010) ได้ศึกษาเรื่อง มาตรฐานการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน (Architectural Design Standards for Muslim Prayer Facilities in Airports) สรุปได้ว่า การออกแบบทางสถาปนิกต้องตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานสำหรับที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม เนื่องจากว่าการออกแบบสถานที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิมนั้นต้องเหมาะสมกับหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องทางศาสนา ซึ่งปรากฏห้องละหมาดในท่าอากาศยานบางแห่งที่ไม่คำนึงถึงหลักทางศาสนา อาทิ ห้องละหมาดอยู่ในที่สาธารณะที่มีผู้คนเดินผ่านไปมา หรือที่อาบน้ำละหมาดอยู่ร่วมกับห้องน้ำทั่ว ๆ ไป ซึ่งนอกจากจะทำให้การละหมาดที่ไม่ได้สมาธิแล้ว ยังทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายในการใช้บริการ และผู้คนที่ผ่านไปมาเกิดความสงสัยอีกด้วย งานวิจัยได้วิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่ออธิบายถึงสิ่งจำเป็นต่อการอำนวยความสะดวกในการละหมาด และหลักการใช้พื้นที่ละหมาด การกำหนดหลักทางสถาปนิกพร้อมการจัดการที่จำเป็น รวมถึงสถานที่ที่ตั้งที่เหมาะสมภายในท่าอากาศยาน องค์ประกอบของขนาด และการอำนวยความสะดวกทางด้านที่อาบน้ำละหมาด การอ้างอิงจากการออกแบบทางสถาปนิกสำหรับการให้บริการห้องละหมาดนั้นจะเน้นท่าอากาศยานของประเทศที่เป็นประเทศมุสลิม อาทิ ตะวันออกกลาง แอฟริกา

เอเชียใต้ และในยุโรปบางประเทศ โดยการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก และออกแบบการจัดการของห้องละหมาด ณ ทำอากาศยานที่จำเป็น มีดังนี้

- 1) จำนวน และตำแหน่งที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ละหมาด ประกอบด้วย
 - 1.1) ขนาด และการออกแบบของสถานที่ละหมาดในทำอากาศยาน ควรมีระยะทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องไกลเกินไปจากสถานที่ต่าง ๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละทำอากาศยานควรมีสถานที่ละหมาดมากกว่า 1 ที่
 - 1.2) การคำนึงถึงความปลอดภัย และการปฏิบัติการ ผู้โดยสารไม่ควรผ่านการจุดตรวจหนังสือเดินทางหรือจุดตรวจค้นร่างกายเพื่อไปทำการละหมาดโดยไม่จำเป็น การปฏิบัติการดังกล่าวขึ้นอยู่กับลักษณะของทำอากาศยาน และการรักษาความปลอดภัย สำหรับผู้โดยสารที่ต่อเครื่องบินนั้น จะต้องผ่านจุดตรวจค้นร่างกายก่อนจะเข้าไปในพื้นที่ต่าง ๆ ของทำอากาศยาน
 - 2) การแยกเพศ โดยผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิงต้องมีแบ่งแยกสัดส่วนการใช้งานให้ชัดเจน อาทิ ห้องละหมาด ที่อาบน้ำละหมาด และทางเข้าพื้นที่ละหมาด
 - 3) ที่พักรถสำหรับรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่า โดยปกติแล้วผู้โดยสารเวลาเดินทางย่อมมีเอกสารหรือสิ่งสำคัญติดตัว อาทิ หนังสือเดินทาง ตั๋วโดยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และอื่น ๆ เมื่อผู้โดยสารทำการละหมาดมักจะนำสิ่งสำคัญไว้ข้าง ๆ ตัว หรือวางในบริเวณพื้นที่ในห้องละหมาด ซึ่งจะทำให้รบกวนผู้อื่นที่ละหมาดด้วยกัน นอกจากนี้ผู้โดยสารบางคนมีกระเป๋าใบใหญ่นำมาวางตามพื้นที่ต่าง ๆ จนไม่มีพื้นที่สำหรับละหมาด สร้างความไม่สะดวกต่อผู้อื่น ดังนั้น การออกแบบควรจัดเตรียมพื้นที่ที่พักรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่า เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ละหมาดทุกคน
 - 4) ห้องน้ำ ควรเป็นห้องน้ำที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม โดยทางหลักศาสนานั้น ห้องน้ำต้องมีน้ำให้บริการ เพื่อการชำระล้างที่สะอาดตามหลักศาสนา ก่อนทำการละหมาด และในแต่ละห้องน้ำต้องมีสายฉีดชำระล้างด้วย ซึ่งเป็นการให้บริการที่ถูกหลักทางศาสนา
 - 5) ที่อาบน้ำละหมาด เป็นพื้นที่ที่สำคัญสำหรับการอาบน้ำละหมาดหรือที่สำหรับการชำระล้างก่อนละหมาดนั้น ควรออกแบบพื้นที่ใกล้กับห้องละหมาด และควรมีพื้นที่แยกส่วนที่เป็นพื้นที่สะอาดที่สามารถถอดรองเท้าได้ และพื้นที่ที่ต้องสวมรองเท้า กล่าวคือ หากห้องละหมาดอยู่ติดกับพื้นที่อาบน้ำละหมาดนั้น ไม่จำเป็นต้องสวมรองเท้าก่อนทำการอาบน้ำละหมาด แต่หากพื้นที่อาบน้ำละหมาดอยู่ไกล โดยต้องเดินออกจากห้องละหมาด มีความจำเป็นต้องสวมรองเท้าและเพื่ออาบน้ำละหมาด เนื่องจากว่า การอาบน้ำละหมาดนั้น ต้องล้างเท้าด้วยจึงจำเป็นต้องมีรองเท้าและให้บริการ ดังนั้น การออกแบบพื้นที่ละหมาด และที่อาบน้ำละหมาดแต่ละที่ควรพิจารณาปัจจัยของพื้นที่การใช้สอยด้วย

6) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการภายในสถานที่
 ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย (1) ระบบเสียงในห้องละหมาด ซึ่งเป็นการ
 กระตุ้นการเรียกการละหมาด เนื่องจากเมื่อถึงเวลาละหมาดแล้ว จะมีการเรียกการละหมาดโดยใช้ระบบ
 เสียงที่ไม่รบกวนผู้โดยสารประเภทอื่น ๆ โดยการออกแบบหรือติดตั้งในพื้นที่ละหมาดเท่านั้น (2) การ
 บริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง เนื่องจากการละหมาดสำหรับผู้หญิงนั้นต้องปิดผ้าอย่าง
 มิดชิด ซึ่งผู้โดยสารบางคนไม่สะดวกที่จะพกพาผ้าละหมาด อันเนื่องมาจากสัมภาระที่เยอะหรือมี
 น้ำหนักมาก ดังนั้นห้องละหมาดควรเตรียมผ้าละหมาดสำหรับผู้หญิงด้วย (3) การบริการเวลาละหมาด
 ที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการละหมาดแต่ละเวลานั้น ต้องขึ้นอยู่กับที่ตั้ง และพิกัดแต่ละ
 ประเทศ ทำให้เวลาละหมาดแต่ละเวลา และแต่ละสถานที่นั้น มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ

4.3 การสังเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลเอกสาร/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย
 ได้นำข้อมูลทั้ง 2 ส่วน มาทำการสังเคราะห์ และเปรียบเทียบกับตารางสังเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนว
 ทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทตาม
 หลักการทางศาสนาอิสลาม ทั้งนี้ ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลได้นำเสนอข้อเท็จจริงการ
 ให้บริการในท่าอากาศยานปัจจุบัน มาเปรียบเทียบกับข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยของ
 นักการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมตามหลักการปฏิบัติตามคำ
 สอนศาสนาอิสลาม ประกอบด้วย กฎหมายชารีอาฮ กฎพื้นฐานของอิสลาม และวิถีการดำเนินชีวิต
 ซึ่งแนวทางการดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมต้อง สอดคล้อง กฎระเบียบ และ
 มาตรฐานของท่าอากาศยานเช่นกัน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 การสังเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ (The synthesized of the comparative of primary and secondary data)

รายการสิ่งที่ผู้โดยสาร ต้องการตามคุณลักษณะ ของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required)	ข้อมูลปฐมภูมิ (ผลการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล) (1)	ข้อมูลทุติยภูมิ (2)			ผลการ สังเคราะห์ (1) และ (2)
		Roslina Sallan (2013)	A. Mokhtar (2010)	Ahmad Aiman, et al (2018)	
1) ห้องละหมาดของชาวมุสลิม ต้องอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย และ สะดวกสบาย	- ห้องละหมาดมีขนาดเล็ก - ห้องละหมาดควรมีบริการทั้ง ในเขตนอกการบิน และเขตใน การบิน	√	√	-	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
2) อาหารฮาลาลต้องมี ใน สนามบิน	- ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวน น้อย	√	-	√	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
3) จำหน่ายสินค้าที่เป็นฮาลาล ให้ชาวมุสลิม	- ขาดการจัดสรรพื้นที่ในการ ให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้าน ฮาลาลในท่าอากาศยาน	√	√	-	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
4) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จำเป็น และข้อมูล เกี่ยวกับเวลาละหมาดใน ห้อง ละหมาด	- สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุใน ห้อง ละหมาดยังไม่มีให้บริการ เช่น เก้าอี้	√	√	√	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
5) พนักงานสนามบินมุสลิม ต้องไม่มีส่วนร่วมในการขาย สินค้าที่ไม่ใช่ฮาลาลให้กับ ผู้โดยสารชาวมุสลิม	- พนักงานร้านอาหารฮาลาลไม่ มีพนักงานที่นับถือศาสนา อิสลามให้บริการ	√	-	-	ไม่สอดคล้อง
6) ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาว มุสลิม	- ห้องน้ำไม่เป็นมิตรกับชาว มุสลิม - ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารชาว มุสลิมมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ - ไม่มีสายฉีดชำระที่ให้บริการ ในพื้นที่ของห้องละหมาด	√	√	√	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
7) การตรวจค้นร่างกาย ผู้โดยสารควรทำโดยพนักงาน เพศเดียวกัน	การตรวจค้นร่างกายไม่ได้ระบุ เจ้าหน้าที่เป็นเพศเดียวกันกับ ผู้โดยสาร	√	√	-	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
8) ห้องน้ำควรมีพนักงานที่ดูแล และทำความสะอาดตามเพศ	พนักงานทำความสะอาด ห้องน้ำมีเพียงเพศหญิง	√	√	-	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง

ตารางที่ 4.2 การสังเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ (The synthesized of the comparative of primary and secondary data) (ต่อ)

รายการสิ่งที่ผู้โดยสาร ต้องการตามคุณลักษณะ ของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required)	ข้อมูลปฐมภูมิ (ผลการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล) (1)	ข้อมูลทุติยภูมิ (2)			ผลการ สังเคราะห์ (1) และ (2)
		Roslina Sallan (2013)	A. Mokhtar (2010)	Ahmad Aiman, et al (2018)	
9) ข้อมูลสำหรับผู้โดยสารชาว มุสลิมต้องมีความพร้อม	- ศูนย์การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับ ภัยคุกคามของเที่ยวบินผู้โดยสาร มุสลิมหรือเที่ยวบินพิเศษยังไม่มี - ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับมุสลิม	√	√	√	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
10) แยกส่วนพื้นที่ให้ชัดเจน ของห้องละหมาดระหว่างชาย และหญิง	- ห้องละหมาดไม่ได้ทำการแยก เพศชาย/เพศหญิง - ที่อาบน้ำละหมาดมีจำนวน น้อย ทำอากาศยานบางแห่งมี ให้บริการเพียง 1 จุด - ที่อาบน้ำละหมาดควรแยก ส่วนพื้นที่แห้ง และเปียกให้ ชัดเจน	√	√	√	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
11) ควรมีห้องเฉพาะในการทำ การตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศ หญิง	ไม่มีห้องตรวจค้นร่างกาย สำหรับผู้โดยสารเพศหญิงที่ มีขีด	√	√	-	สอดคล้องนำไป กำหนดแนวทาง
12) สถานที่หรือเครื่องบินที่ เอื้อต่อการพำนักไม่ควรอยู่ใน ท่าอากาศยาน	ไม่พบข้อมูล	√	-	-	ไม่สอดคล้อง
13) อื่น ๆ	- ไม่มีพื้นที่รองรับสำหรับเป็น จุดรวมพลของผู้โดยสารชาว มุสลิมเมื่อมีเที่ยวบินพิเศษ - การให้บริการเคาน์เตอร์กรณี เที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์มี จำนวนน้อย	-	-	-	นำไปเสนอแนะ แนวทางเพิ่มเติม

หมายเหตุ : √ หมายถึง สอดคล้องกับรายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม
- หมายถึง ไม่พบข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร

จากตารางที่ 4.2 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ถูกผู้โดยสารมุสลิมได้รับการบริการ ปัจจุบัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทุติยภูมิที่ชาวมุสลิมต้องพึงปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม รวมถึงกฎหมายชารีอาฮ กฎพื้นฐานของอิสลาม และวิถีการดำเนินชีวิต พบว่า ยังมีบางประเด็นที่ควรนำไปปรับปรุงพัฒนาแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมให้ครอบคลุมเหมาะสม และตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานสำหรับชาวมุสลิม โดยผู้วิจัยทำการเลือกหัวข้อเพื่อนำมากำหนดแนวทาง เมื่อข้อมูลปฐมภูมิต้องมีความสอดคล้องกับข้อมูลทุติยภูมิมากกว่า 2 รายการเป็นต้นไป และข้อมูลดังกล่าวต้องมีสอดคล้องกับรายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม ซึ่งสรุปเป็นแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยได้ ดังนี้

1) แนวทางที่ 1 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามคุณลักษณะพื้นฐานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Facilities development as Muslim's passenger basic characteristics) ประกอบด้วย

1.1) ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม อยู่ใกล้กับห้องละหมาด มีสายฉีดชำระล้างในทุกห้องน้ำ ควรมีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม และพนักงานที่ดูแล และทำความสะอาดเป็นประจำตามเพศ

1.2) พื้นที่สำหรับการอาบน้ำละหมาดหรือที่สำหรับการชำระล้างก่อนละหมาดควรแยกเพศชาย และเพศหญิง แยกส่วนพื้นที่แห้ง และเปียกให้ชัดเจน และควรอยู่ใกล้กับห้องละหมาดจำนวนเพียงพอสำหรับผู้โดยสาร

1.3) ห้องละหมาดของชาวมุสลิมควรตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย และสะดวกสบาย โดยห้องละหมาดควรมีบริการทั้งในเขตนอกการบิน และเขตในการบิน มีระยะทางที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสาร โดยต้องไม่ไกลไปจากสถานที่ต่าง ๆ กรณีที่ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transit Flight) ต้องผ่านระบบตรวจเช็คความปลอดภัย (Security) แต่ไม่ต้องตรวจหนังสือเดินทาง ก่อนที่จะใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน ลักษณะห้องละหมาดต้องมีขนาดกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในห้องละหมาด อาทิเช่น การบริการเวลาละหมาดที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง ระบบเสียงในห้องละหมาด และเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดเตรียมพื้นที่ที่พักสำหรับรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่าเพื่อให้อำนวยความสะดวกในระหว่างการทำกรละหมาด

1.4) จัดจำหน่ายสินค้า และอาหารที่เป็นฮาลาลให้ชาวมุสลิม โดยที่ท่าอากาศยานควรจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาล เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริหารทางด้านพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยาน ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นมุสลิมเท่านั้น มีการแสดง

สัญลักษณ์ฮาลาลไว้บริเวณหน้าร้านชัดเจน รวมทั้งร้านอาหารฮาลาลควรมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณผู้โดยสาร

2) แนวทางที่ 2 การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารผู้โดยสารชาวมุสลิม (Muslim passenger's information center) เน้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ภาษามาลาญ ภาษาอาหรับ และภาษาท้องถิ่น เนื่องจากผู้โดยสารมุสลิมมาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในการสื่อสารข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินต้นทาง เที่ยวบินปลายทาง ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย ข้อมูลเกี่ยวกับข้อห้ามระหว่างบิน หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามติดตัวขึ้นบนอากาศยาน เป็นต้น โดยพนักงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรเป็นพนักงานมุสลิมเพื่อง่ายต่อการสื่อสาร และเป็นกันเองกับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ท่าอากาศยานของประเทศไทย

3) แนวทางที่ 3 การให้บริการเที่ยวบินพิเศษสำหรับเทศกาลผู้โดยสารชาวมุสลิม (Special flight service for Muslim Passengers during Hajj Period) เนื่องจากเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์เป็นเที่ยวบินที่ชาวมุสลิมเดินทางเพิ่มขึ้นจากเที่ยวบินทั่ว ๆ ไป ดังนั้น ท่าอากาศยานควรเตรียมความพร้อมในการจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับจตุรวมพลให้มีความเหมาะสม อาทิ การให้บริการเคาน์เตอร์กรณีเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์เพิ่มขึ้น และระบุช่วงวันเวลาการใช้งานอย่างชัดเจน หรือ จัดสรรอาคารที่แยกสัดส่วนสำหรับเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์เฉพาะเป็นการชั่วคราว

4) แนวทางที่ 4 การให้บริการด้านมาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Providing security for Muslim Passenger) เนื่องจากการตรวจค้นร่างกายเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ผู้โดยสารชาวมุสลิมเพศหญิงควรได้รับการตรวจค้นร่างกายโดยพนักงานเพศเดียวกัน และห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิงที่มีมิดชิด

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน และ 2) นำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน และการดูแลจัดการการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม 6 คน ทำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนก และจัดระบบข้อมูลเป็นกลุ่ม และนำเสนอแบบเชิงพรรณนา โดยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 1) สรุปผลการวิจัย
- 2) อภิปรายผลการวิจัย
- 3) ข้อเสนอแนะ
- 4) ข้อจำกัดของการวิจัย
- 5) การประยุกต์ผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามขั้นตอน และสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน สรุปได้ ดังนี้

1) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณท่าอากาศยาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน (A1, A2, A3, A4, A5, A6) ได้ปัญหาในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1.1) ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ อีกทั้งมีสายฉีดชำระล้างให้บริการในบางห้องน้ำของพื้นที่ห้องละหมาด โดยที่ผ่านมามีท่าอากาศยานส่วนใหญ่ของประเทศไทย มีปัญหาจำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอกับจำนวนญาติพี่น้องเดินทางไปส่งผู้แสวงบุญที่ท่าอากาศยานจำนวนมาก นอกจากนั้น ห้องน้ำควรมีลักษณะที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม และควรมีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำที่เป็นเพศเดียวกันกับผู้ใช้บริการห้องน้ำ

1.2) ห้องละหมาดมีขนาดเล็ก และจำนวนน้อยทำให้ผู้โดยสารต้องรอเข้าคิวเป็นเวลานานเพื่อใช้บริการ นอกจากนี้ห้องละหมาดควรแยกระหว่างชาย และหญิงอย่างชัดเจน ควรมีบริการทั้งเขตนอกการบิน และเขตในการบินของท่าอากาศยานนานาชาติทุกแห่ง เพื่อความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มาต่อเที่ยวบิน

1.3) ที่อาบน้ำละหมาดมีจำนวนน้อย เนื่องจากท่าอากาศยานบางแห่งมีให้บริการเพียง 1 จุด ทำให้ผู้โดยสารต้องรอคายนาน ดังนั้นท่าอากาศยานควรสร้างที่อาบน้ำละหมาดเพิ่มขึ้น และที่อาบน้ำละหมาดควรแยกส่วนพื้นที่แห้ง และเปียกให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ และเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามลักษณะของการปฏิบัติทางศาสนา และอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เร่งรีบหรือมีเวลาจำกัด

1.4) จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุสลิม อาทิ ร้านอาหาร ห้องละหมาด ข้อมูลเที่ยวบิน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร หรือ (Gate) สำหรับขึ้นเครื่อง หรือเกิดเหตุการณ์กรณีฉุกเฉิน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมน้อยมาก บางท่าอากาศยานไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งควรมีบริการทั้งภาษาไทย อังกฤษ อาหรับ และมลายู นอกจากนี้ป้ายบอกทาง ตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ควรมองเห็นได้ชัดเจน และมีภาษาท้องถิ่น ควรคำนึงถึงผู้ให้บริการทุก ๆ ประเภท ทั้งในเรื่องของการมองหาป้าย ตัวอักษรที่สามารถเห็นได้ชัดเจน และควรเพิ่มภาษาท้องถิ่นของป้ายต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานด้วย

1.5) การให้บริการเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารกรณีเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์ ซึ่งเป็นเที่ยวบินพิเศษมีจำนวนน้อยมาก ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ผู้โดยสารต้องต่อคิวยาว พร้อมสัมภาระจำนวนมาก ทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบในการจัดสรร ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน ดังนั้น การเปิดบริการเคาน์เตอร์เพิ่มเติม กรณีเที่ยวบินพิเศษจะสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด

1.6) ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย ไม่สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บางท่าอากาศยานมีการจำหน่ายอาหารที่ไม่ฮาลาลให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม เนื่องจากว่าผู้โดยสารบางคนไม่เคยใช้บริการท่าอากาศยาน นอกจากนี้พนักงานร้านอาหารฮาลาลควรเป็นชาวมุสลิม อย่างน้อย 1 คน ซึ่งบางร้านอาหารฮาลาล ไม่มีพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลามปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่นของผู้โดยสารชาวมุสลิม

1.7) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุใช้บริการในห้องละหมาด อาทิ เก้าอี้ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น ปัจจุบันมีการให้บริการเฉพาะที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเท่านั้น ดังนั้น ควรเพิ่มการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในห้องละหมาดทุก ๆ ท่าอากาศยาน และเหมาะสมกับสภาพห้องละหมาดแต่ละแห่งด้วย

2) ปัญหาด้านโครงสร้างท่าอากาศยานที่เกี่ยวกับพื้นที่รองรับ พบว่าพื้นที่ใช้สอยภายในท่าอากาศยานมีจำนวนจำกัด ไม่มีจุดรวมพล ท่าอากาศยานบางแห่งสามารถขยายพื้นที่การให้บริการตามสัดส่วนผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น และการสนับสนุนการจำหน่ายสินค้าฮาลาลเพื่อเป็นรายได้เสริมของท่าอากาศยาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน ได้เห็นปัญหาแต่ละประเด็น ดังนี้

2.1) พื้นที่รองรับสำหรับเป็นจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิมเมื่อมีเที่ยวบินพิเศษ โดยที่ รหัส A1 กล่าวว่า ปัจจุบันท่าอากาศยานแต่ละแห่งไม่มีพื้นที่สำรองให้บริการ ซึ่งขณะนี้ท่าอากาศยานนราธิวาสกำลังขยายพื้นที่โครงสร้างอาคารผู้โดยสารใหม่เพื่อสามารถจุผู้โดยสารได้ปีละ 1.7 ล้านคนต่อปี ซึ่งจะทำให้การให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามยังมีท่าอากาศยานอีกหลายแห่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่รองรับสำหรับจุดรวมพลในกรณีเที่ยวบินพิเศษ ซึ่ง รหัส A4 ได้ตั้งข้อสังเกตว่า กรณีผู้โดยสารที่เป็นผู้แสวงบุญเดินทางแค่ 1 ท่าน แต่มีญาติพี่น้องที่ไปส่งถึงท่าอากาศยานโดยเฉลี่ยประมาณ 30-40 คน เนื่องจากว่าเป็นการเดินทางไกล และเป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา ส่งผลต่อเกิดปัญหาพื้นที่ใช้สอย และพื้นที่รองรับภายในท่าอากาศยานไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ รหัส A2 และรหัส A5 กล่าวว่า กรณีเที่ยวบินพิเศษ เป็นช่วงที่วุ่นวายมากที่สุด เนื่องจากไม่มีจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิมให้เป็นสัดส่วน ดังนั้น ท่าอากาศยานควรพิจารณาพื้นที่การรองรับจุดรวมพลเพื่อทำการตรวจบัตรโดยสาร และนำผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวเข้าคอยพักก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งบางท่าอากาศยานควรแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การย้ายจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิม อาทิ ผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถย้ายจุดสำหรับรวมพลไปที่สถานีรถโดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Bus Terminal) หรือสถานีรถไฟฟ้ามักกะสัน เพื่อลดปัญหาความหนาแน่น และเพื่อหลีกเลี่ยงญาติพี่น้องเดินทางไปท่าอากาศยาน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกแบบพื้นฐานครบถ้วน นอกจากนี้ รหัส A3 กล่าวว่า การจัดการเที่ยวบินฮัจญ์นั้นให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สายการบินเดียว ทำการบินขนส่งผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม โดยให้บริการเฉพาะอาคารผู้โดยสารที่แยกออกมาจากท่าอากาศยาน เพื่อลดความหนาแน่นของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตาม รหัส A6 ได้ให้ความเห็นว่า อาคารผู้โดยสารสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม หรือพื้นที่สำหรับการรวมพลควรเป็นอาคารเฉพาะกิจที่แยกออกมาจากท่าอากาศยาน เพื่อเป็นการบริการที่เปิดใช้เฉพาะผู้โดยสารกลุ่มคณะ

2.2) การจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลภายในท่าอากาศยานมีจำนวนน้อย ซึ่งรหัส A6 กล่าวว่า ท่าอากาศยานควรมีการส่งเสริมการนำผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลมาจำหน่ายในท่าอากาศยาน โดยจัดสรรพื้นที่สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม สอดคล้องกับรหัส A1 กล่าวว่า แนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถเข้าถึงท่าอากาศยานได้ ไม่เพียงแต่เพื่อไปโดยสารอากาศยานเท่านั้น แต่สามารถใช้บริการอื่น ๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การไปซื้อสินค้า การรับประทานอาหาร

การนัดพบปะกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้ภายในท่าอากาศยาน ที่เป็นวัตถุประสงค์ของท่าอากาศยาน อยู่แล้วในการหารายได้เสริม (Non Aeronautical Revenue) ดังนั้นควรมีการสนับสนุนการจำหน่าย อาหารศาลาล หรือสินค้าศาลาลให้เป็นส่วนหนึ่งของการหารายได้ซึ่งน่าจะได้รับความนิยมน่าจะดี

3) ปัญหาด้านความปลอดภัย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรหัส A2 และ รหัส A6 ได้แสดงความคิดเห็นประเด็นดังกล่าว ดังนี้

3.1) การตรวจค้นร่างกายควรเป็นเจ้าหน้าที่เพศเดียวกันกับผู้โดยสาร ควรมีการกำหนดมาตรการนี้ในทุกท่าอากาศยาน นอกจากเป็นการให้เกียรติผู้โดยสารชาวมุสลิมแล้ว ยังสร้างมาตรฐานการตรวจค้นแบบสากลมากยิ่งขึ้นด้วย

3.2) ควรมีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิง เนื่องจากว่าผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นเพศหญิงมีการแต่งกายปิดมิดชิด ไม่สามารถเปิดเผยใบหน้าหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อสาธารณะ อีกทั้งเป็นข้อต้องห้ามทางศาสนาในการเปิดเผยส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในที่สาธารณะด้วย ฉะนั้นการกำหนดห้องตรวจค้นพิเศษนั้น จะทำให้ผู้โดยสารชาวมุสลิมเกิดความสบายใจ และเป็นการให้บริการที่ดี

4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามการก่อการร้าย โดยผู้ให้ข้อมูลรหัส A4 และรหัส A5 ได้แสดงความเห็น ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม การก่อการร้าย หรือปัญหาการเมือง ที่จะกระทบต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน และเที่ยวบิน ที่ผ่านมายังไม่มีหน่วยงานเฉพาะ หรือศูนย์การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามของเที่ยวบินพิเศษ หรือเที่ยวบินอื่น ๆ ควรมีหน่วยงานเดียวที่ให้ข้อมูล และควรเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เหมือนกับการเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้โดยสารประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้ไม่เกิดการแบ่งแยก แต่ในกรณีของผู้โดยสารที่เป็นผู้แสวงบุญนั้น ต้องมีหน่วยงานหลักที่มีอำนาจสั่งการ และคอยสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจให้เพื่อจะได้รับข้อมูลให้ครบถ้วน และเข้าใจอย่างดี บางท่าอากาศยานมีผู้โดยสารบางคนวางกระเป๋าสัมภาระกระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ และทิ้งไว้โดยไม่มีคนดูแลระหว่างการทำละหมาดหรือทำธุระต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทางด้านการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

สำหรับผลการวิจัยแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ผู้วิจัยได้นำมาจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องด้านแนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานต่างประเทศ พบว่า Sailan et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง กรอบการปฏิบัติตามกฎหมายชาเรียฮาในท่าอากาศยาน (A Shariah-Compliant Airport Framework from the Perspective of Passengers at KL International Airport) พบว่า กฎหมายชาเรียฮา (Sharia หรือ Shariah) คือ ประมวล

กฎหมายที่มาจากคำสอนศาสนา และหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลามโดยโครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล สาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน หรือเรียกว่า กฎหมายอิสลาม ดังนั้น การดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมต้อง สอดคล้อง กฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements) แนวปฏิบัติที่ดี (Airport Best Practice Requirement) กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations) และสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required) และมาตรฐานการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน (Architectural Design Standards for Muslim Prayer Facilities in Airports) โดย Mokhtar (2010) จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์ และเปรียบเทียบเพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมต้อง สอดคล้องกับ กฎระเบียบ และมาตรฐานของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน ซึ่งสรุปเป็นแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยได้ดังนี้

1) แนวทางที่ 1 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามคุณลักษณะพื้นฐานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Facilities development as Muslim's passenger basic characteristics) ประกอบด้วย

1.1) ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Muslim Friendly-Washroom) โดยห้องน้ำที่บริการชาวมุสลิมนั้น ต้องอยู่ใกล้กับห้องละหมาด มีสายฉีดชำระล้างในห้องน้ำทุกห้อง (Should provide bidet sprayer to all washrooms in praying room area) เนื่องจาก การชำระล้างต้องสะอาด ตามหลักของศาสนา ก่อนที่จะทำการละหมาดทุกครั้ง ควรมีที่อาบน้ำละหมาดมีจำนวนหลายจุด (Provide more ablution facilities of each prayer room) จำนวนเพียงพอกับผู้ให้บริการชาวมุสลิม (Should be provided accordant with Muslim passenger's numbers) และพนักงานที่ดูแล และทำความสะอาดจำแนกตามเพศ (Washroom should be manned and cleaned according to gender)

1.2) พื้นที่ที่สำหรับการอาบน้ำละหมาดหรือที่สำหรับการชำระล้างก่อนละหมาดควรแยกเพศชาย และเพศหญิง (Ablution area should be segregated between male and female) แยกส่วนพื้นที่แห้ง และเปียกให้ชัดเจน (Washroom should be segregated between dry and wet area) และควรอยู่ใกล้กับห้องละหมาด (Should be located nearby praying room) มีห้องละหมาดมีขนาดกว้าง (Praying room should be big and width accordant with Muslim passenger's numbers) และแยกห้องละหมาดระหว่างชาย และ หญิง (Prayer room should be big and segregated prayer room between Male and Female)

1.3) ห้องละหมาดของชาวมุสลิมควรตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย และ สะดวกสบาย (Praying room should be located at safe and convenient area) โดยห้องละหมาดควร

มีบริการทั้งในเขตนอกการบิน และเขตในการบิน (Prayer rooms facilities both at Airside and Landside) มีระยะทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินไกลไปจากสถานที่ต่าง ๆ (Praying room should be located not too far by on foot) กรณีที่ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transit Flight) ต้องผ่านระบบตรวจการรักษาความปลอดภัย (Security) แต่ไม่ต้องตรวจหนังสือเดินทางก่อนที่จะสามารถไปใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นห้องละหมาด ร้านอาหาร และเครื่องคั้ม ลักษณะห้องละหมาดต้องมีขนาดกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในห้องละหมาด อาทิ การบริการเวลาละหมาดที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง ระบบเสียงในห้องละหมาด และเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดเตรียมพื้นที่ที่พักสำหรับรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่าเพื่อให้อำนวยความสะดวกในระหว่างการทำละหมาด

1.4) จัดจำหน่ายสินค้า และอาหารที่เป็นฮาลาลให้ชาวมุสลิม (Selling Halal products and Halal foods to Muslim) มีอาหารฮาลาลจำหน่ายหลากหลาย รวมถึงในร้านสะดวกซื้อด้วย (Many choices of halal foods, include convenience stores) โดยที่ท่าอากาศยานควรจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาล เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริหารทางด้านพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยาน (Support Halal products and Halal foods in the airport) ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นมุสลิมเท่านั้น หรือพนักงานร้านอาหารฮาลาลควรเป็นชาวมุสลิม (อย่างน้อย 1 คน) (Halal food restaurant or shop, should be at least 1 Muslim staff) มีการแสดงสัญลักษณ์ฮาลาลไว้บริเวณหน้าร้านชัดเจน รวมทั้งร้านอาหารฮาลาลควรมีจำนวนเพียงพอกับสัดส่วนของปริมาณผู้โดยสาร

2) แนวทางที่ 2 การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารผู้โดยสารชาวมุสลิม (Muslim passenger's information center) เน้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ภาษามลายู ภาษาอาหรับ และภาษาท้องถิ่น เนื่องจากผู้โดยสารมุสลิมมาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในการสื่อสารข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ ป้ายบอกทาง ตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และมีภาษาท้องถิ่น (Signpost to find a way, places can be found easily and available) ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินต้นทาง เที่ยวบินปลายทาง ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับข้อห้ามระหว่างบิน หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามติดตัวขึ้นบนอากาศยาน เป็นต้น โดยพนักงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรเป็นพนักงานมุสลิมเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสาร และเป็นกันเองกับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ท่าอากาศยานของประเทศไทย

3) แนวทางที่ 3 การให้บริการเที่ยวบินพิเศษสำหรับเทศกาลผู้โดยสารชาวมุสลิม (Special flight service for Muslim Passengers during Hajj Period) เนื่องจากเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์ เป็นเที่ยวบินที่ชาวมุสลิมเดินทางกันมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นท่าอากาศยานต่าง ๆ โดยเฉพาะ

ท่าอากาศยานที่เป็นท่าอากาศยานนานาชาตินั้น ควรเตรียมความพร้อมในการจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับจุดรวมพลให้มีความเหมาะสม (Facilities for a assemble hall or meeting hall for special Pax. occasions) อาทิ การให้บริการเคาน์เตอร์กรณีเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์เพิ่มขึ้น (Open more check-in counters during Hajj flight and Umrah flights) และระบุช่วงวันเวลาการใช้งานอย่างชัดเจน หรือ จัดสรรอาคารที่แยกสัดส่วนสำหรับเที่ยวบินฮัจญ์ และอุมเราะห์เฉพาะเป็นการชั่วคราว พร้อมมีจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุสลิม (Muslim Information Center)

4) แนวทางที่ 4 การให้บริการด้านมาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Providing Security for Muslim Passenger) เนื่องจากการตรวจค้นร่างกายเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ผู้โดยสารชาวมุสลิม ควรได้รับการตรวจค้นร่างกายโดยพนักงานเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร (Body search check on passengers should be conducted by same gender) และควรมีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิงที่มีดชิติ (A dedicated room should be provided when conducting a thorough body check on females)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในหัวข้อ “การให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน” สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) การอำนวยความสะดวกหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับคู่มือภาคผนวกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (icao.int,annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013) ในภาคผนวกที่ 9 การอำนวยความสะดวก (Annex 9, Facilitation) เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสวิน ศรีทองพิมพ์ (2558) ได้ศึกษา งานวิจัยหัวข้อประสบการณ์สนามบินของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้กล่าวไว้ว่ามี 4 ปัจจัยที่อิทธิพลสำคัญต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ การบริการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีผลแสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่มีสิ่งต้องปรับปรุงอีกหลายประเด็น และสิ่งเหล่านั้นมีโอกาสทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการลดลงได้เรื่อย ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยตรง จากประเด็นที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข และระบบโครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีปัญหาอย่างยาวนานแล้ว แต่ยังไม่สามารถที่จะปรับปรุงแก้ไข หรือสามารถปรับปรุงแก้ไขได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญ ประมง (2561) ได้ศึกษา แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความ

เป็นเลิศ ได้กล่าวถึงผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะเกา ได้แก่ จุดตรวจค้น ห้องน้ำ โดยเฉพาะท่าอากาศยานใหญ่ ๆ ที่รับรองผู้โดยสารระหว่างประเทศเป็นหลักนั้น มีจำนวนห้องน้ำน้อย โดยเฉพาะตอนช่วงที่ผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องใช้บริการเที่ยวบิน ไปประกอบพิธีฮัจญ์หรือพิธีอุมเราะห์นั้น มีญาติพี่น้องมาส่งถึงท่าอากาศยานจำนวนมาก ทำให้ต้องใช้บริการห้องน้ำในท่าอากาศยาน รวมไปถึงการใช้น้ำในการอาบน้ำละหมาดเพื่อการละหมาดด้วย

ระบบการตรวจบัตรโดยสารล่าช้าเนื่องจากเปิดเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารน้อย ทำให้ใช้เวลามากในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินตะวันออกกลางที่มีเปอร์เซ็นต์ให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เป็นชาวมุสลิมมากนั้นมีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551) กล่าวถึงลักษณะของท่าอากาศยานที่มีบริการดีไว้ว่าท่าอากาศยานควรประกอบไปด้วยการเข้า และออกของผู้โดยสารต้องรวดเร็ว การให้บริการต้องมีคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่ดี และเพียงพอ การวางผังที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผล ทางการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้เก็บข้อมูลต่าง ๆ และได้สังเกตเห็นถึงความง่ายต่อทุกฝ่ายในการจัดการ การบริการ และการได้รับการแต่ยังมีปัญหาในบางช่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงเที่ยวบินพิเศษฮัจญ์ หรือแม้แต่เที่ยวบินพิเศษแบบอุมเราะห์ยังพบปัญหาผู้โดยสารต่อคิวยาวเนื่องจากเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมีน้อย เปิดเคาน์เตอร์น้อย ทำให้ใช้เวลามากในการตรวจบัตรโดยสาร ปัญหาหลักไม่ได้มาจากผู้โดยสาร แต่มาจากผู้มาส่งผู้แสวงบุญที่เดินทางไปท่าอากาศยานจำนวนมาก จนไม่สามารถควบคุมได้ (Uncontrol) และท่าอากาศยานไม่มีมาตรการการจำกัดคนเข้าบริการด้วย ซึ่งการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับเที่ยวบินในแต่ละวัน เพราะทราบอยู่แล้ว ในแต่ละวันมีเที่ยวบินกี่เที่ยวบิน แต่ผู้ประกอบการไม่ทราบแต่ส่วนสายการบินจะเปิดกี่เคาน์เตอร์นั้นขึ้นอยู่กับทางสายการบิน เนื่องจากยิ่งเปิดมาก ยิ่งต้องใช้เพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่ตรงนี้เป็นข้อมูลที่ทาง บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต้องมองถึงปัญหาความวุ่นวาย ความแออัดแค่ไหนถ้าไม่มีมาตรการมาช่วยเหลือทางสายการบินในการแก้ปัญหา

ป้ายบอกทาง ป้ายบอกตำแหน่งหรือสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องละหมาด ยังไม่ชัดเจนหรือสังเกตยาก มีแค่ภาษาไทย และภาษาอังกฤษเท่านั้น โดยเฉพาะในท่าอากาศยานใหญ่ ๆ และพบว่ามีเพียงภาษาไทย และภาษาอังกฤษเท่านั้น ไม่มีภาษาท้องถิ่น ซึ่งผู้โดยสารที่เป็นชาวมุสลิมที่เป็นชาวมุสลิมในที่มาจากภาคใต้เป็นจำนวนมาก ทำให้เวลาหาหรืออ่านป้ายต่าง ๆ ไม่ออก ส่งผลต่อปัญหาในการหาสถานที่ต่าง ๆ ตามท่าอากาศยาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพงศ์ ประกอบการดี (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยาน และการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน

ได้อ้างถึง การวางผัง และออกแบบกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสาร ลัมภาระ และสินค้า โดยไม่ให้ขัดต่อขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน ดังนี้ ติดตั้งป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกตำแหน่ง และป้ายแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ให้เพียงพอ ชัดเจน และควรมีภาพสัญลักษณ์กำกับอยู่ที่ป้าย น่าจะมีป้ายทั้งภาษาอังกฤษภาษาอื่น ๆ และภาษาท้องถิ่นด้วย

ร้านอาหารฮาลาลมีน้อยมาก ราคาอาหารฮาลาลราคาแพงมากเกินไป และร้านสะดวกซื้อมีจำหน่ายอาหารฮาลาลน้อย จากการวิเคราะห์ข้อมูลมา สรุปได้ว่า ท่าอากาศยานของประเทศไทยมีจำหน่ายอาหารที่มีราคาสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าข้างนอกท่าอากาศยาน รวมทั้งร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อยมาก ๆ แม้แต่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ซึ่งเป็นประตูด่านแรกสู่ประเทศไทยสำหรับชาวต่างชาตินั้น มีร้านอาหารที่จำหน่ายอาหารฮาลาลแค่ 1-2 ร้านเท่านั้น เมื่อเทียบกับจำนวนชาวมุสลิมที่ใช้บริการทั้งที่เป็นชาวไทยมุสลิมและชาวมุสลิมจากทั่วโลก อาหารฮาลาล ควรให้บริการมากกว่าไม่เพียงเฉพาะในศูนย์อาหารเท่านั้น ๆ การแก้ปัญหาคือ การบริหารพื้นที่ให้มีการแข่งขันมากขึ้น ให้มีบริษัท หลาย ๆ บริษัทสามารถเข้ามาประมูล เมื่อเกิดการแข่งขันมากขึ้น จะทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคาได้มากขึ้น และราคาจะถูกลงที่จะส่งผลต่อผู้บริโภคได้รับบริการในราคาที่ถูกลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชายชาญ แพเจริญ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และ อนเนก ธีระวิวัฒน์ชัย (2560) ได้ศึกษา การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ และปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์

2) สนามบิน สอดคล้องกับคู่มือภาคผนวกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (icao.int, annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013) ในภาคผนวกที่ 14 สนามบินหรือท่าอากาศยาน (Annex 14, Aerodromes)

ท่าอากาศยานมีบทบาทสำคัญที่สุดในการดำเนินกิจการใด ๆ ภายใต้ขอบเขตของท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานมีความหมายทางการ หมายถึงพื้นที่ที่จัดเตรียมการใช้งานที่เกี่ยวกับการบินทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น พื้นที่ อาณาเขตการบิน โครงสร้าง อาคาร การติดตั้งระบบ และเครื่องมือต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน ในส่วนของประเทศไทยนั้น มีท่าอากาศยานที่เป็นท่าอากาศยานนานาชาติอยู่หลายแห่ง ซึ่งมีความพร้อมในหลายหลาย ๆ ด้าน ในการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มเรื่อย ๆ โดยต้องประกอบด้วยนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ของวงการบิน และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา จันทริก (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสนามบิน และเขตนอกการบินแห่งอนาคต เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่อ้างอิงเกี่ยวกับ แนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมด้านการบริหารในอนาคตให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และต้องประยุกต์ใช้ความ

เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมาปรับทิศทางการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพ ฉะนั้นท่าอากาศยานบางแห่ง จึงมีการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ดีพอควร แต่เนื่องจากกาลเวลาเปลี่ยนไป ประกอบด้วยการขยายของ จำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มากขึ้นทุกวัน ทำให้บางท่าอากาศยานเกิดความแออัดในด้านของ พื้นที่ใช้สอย และเนื่องจากอัตราแนวโน้มการขยายตัวการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้โดยสาร ชาวมุสลิมที่คาดว่าในปี 2100 จะมีชาวมุสลิมราว 1.6 พันล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 23.2 % ของ ประชากรโลกทั้งหมดนั้น ส่งผลต่อการขยายตัวของชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะในช่วงที่มีเที่ยวบินพิเศษไม่ว่าจะเป็นเที่ยวบินการประกอบพิธีฮัจญ์ หรือ เที่ยวบินอุมเราะห์นั้น มีการใช้บริการท่าอากาศยานของชาวมุสลิมแบบก้าวกระโดด ทำให้เกิด ปัญหาทางด้านของพื้นที่ใช้สอย เช่น ไม่มีจุดรวมพบหรือจุดนัดพบ สำหรับผู้โดยสารที่เป็นกลุ่ม คณะ ด้วยเหตุผลของโครงสร้างของท่าอากาศยานบางแห่งไม่สามารถขยาย และมีบางท่าอากาศยาน รอการขยายในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรันธร พัวเจริญ และ วรวิทย์ สุเมธ (2562) ได้ ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย ที่ เกี่ยวข้อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออก และขาเข้า (ที่พักสำหรับญาติ)

3) การรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับคู่มือภาคผนวกของ องค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศ (icao.int, annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013) ในภาคผนวกที่ 17 การรักษา ความปลอดภัย (Annex 17, Security) ทั้งในเขตการบิน (Airside) และ เขตนอกการบิน (Landside) เพื่อความปลอดภัยสูงสุดของชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยาน ความปลอดภัยเป็นสิ่งแรกที่ต้อง คำนึงถึงในการดำเนินงานของท่าอากาศยาน ทั้งในเขตการบิน (Airside) และเขตนอกการบิน (Landside) ล้วนมีความสำคัญมาก เนื่องจากว่าหากท่าอากาศยานใดมีระบบการรักษาความปลอดภัย ที่ไม่ได้มาตรฐานจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรง และทางอ้อมอย่างมหาศาล ซึ่งประเทศไทยเป็น ประเทศหนึ่งที่ได้มีระบบการรักษาความปลอดภัยตามท่าอากาศยานที่ดี โดยอาศัยนวัตกรรมทาง เทคโนโลยีที่ทันสมัยตามความเหมาะสม เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อ อุตสาหกรรมการบินมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยด้วย เพื่อให้บริการ ที่ดี และมีความปลอดภัยสูงสุด แต่ระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานนั้น มีความหลากหลาย และแตกต่างกันไปตามบริบทของท่าอากาศยาน และนโยบายของแต่ละประเทศ และการติดตั้ง ระบบความปลอดภัยแต่ละชั้นของท่าอากาศยานนั้น ต้องผ่านขั้นตอนที่ซับซ้อน และใช้ค่าใช้จ่ายที่ สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐพงศ์ ประกอบการดี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความ ทำทนายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยาน และการ ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน จากการศึกษาบทความ และ

งานวิจัยเกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการบิน ที่เกี่ยวกับ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า ตลอดจนจุดตรวจค้นต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน เช่น ติดตั้งระบบตรวจข้อมูลผู้โดยสารทางชีวภาพ ณ จุดตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระถือติดตัวก่อนขึ้นเครื่อง เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และแม่นยำในการคัดกรองผู้โดยสาร รวมถึงการวางผัง และออกแบบกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า โดยไม่ให้ขัดต่อขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน ทำให้มีการศึกษาตามหัวข้อนี้ และมีข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานไทย ดังนี้ ระบบการรักษาความปลอดภัยเขตนอกการบิน (Landside Security) ที่แยกตามบริบทของท่าอากาศยานมีดังนี้ และการรักษาความปลอดภัยแบบภายในอาคาร (Concord Screening) การรักษาความปลอดภัยภายในคอนคอร์ด (Terminal Screening) การรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร เนื่องด้วยเหตุผลขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานในแต่ละพื้นที่ กล่าวคือ เนื่องจากว่าท่าอากาศยานนานาชาติถูกจัดเป็นอยู่ในพื้นที่เสี่ยงสูง ทำให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเลือกใช้เป็นระบบการรักษาความปลอดภัยแบบพื้นที่อาคาร (Terminal Screening) ที่มีลักษณะของระบบการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างจากท่าอากาศยานอื่น ๆ

4) การจัดการด้านนิรภัย

การจัดการด้านนิรภัย สอดคล้องกับคู่มือภาคผนวกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (icao.int, annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013) ในภาคผนวกที่ 19 การจัดการด้านนิรภัย (Annex 19, Safety Management) ซึ่งในปัจจุบันนั้น ท่าอากาศยานเป็นเป้าหมายหลักในการจะถูกโจมตี โดยการก่อการร้าย มาตรการการจัดการด้านนิรภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการควบคุมที่รัดกุมเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารหรือชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานเกิดผลกระทบ การจัดการด้านนิรภัย เป็นอีกบทบาทสำคัญที่แตกแยกมาจากการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากธุรกิจการบินมีมูลค่าสูงมาก เมื่อปริมาณการขนส่งทางอากาศสูงขึ้นทุกปี การลงทุนด้านการจัดการด้านนิรภัยจะเพิ่มขึ้นไปด้วย ซึ่งปัจจุบันเป้าหมายของกลุ่มก่อการร้ายนั้นได้เปลี่ยนแปลงจากการโจมตีอากาศยานขณะทำการบิน มาเป็นพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่น ท่าอากาศยาน และพื้นที่โดยรอบ ฉะนั้นท่าอากาศยานถือว่าเป็นพื้นที่เสี่ยงสูง จากเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดมาตรฐาน และข้อแนะนำพึงปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ และแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่างๆ ไว้ จึงมีมาตรการที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบต่างๆ เป็นสากลที่ทุก ๆ ฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การก่อการร้าย หรือปัญหาที่เกี่ยวกับการเมืองเป็นปัญหาหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อท่าอากาศยานอย่างมากหากไม่มีมาตรการที่ดีในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงศ์ ประกอบการดี (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความท้าทาย

ในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยาน และการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน จากการศึกษาบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการบิน ที่เกี่ยวกับจัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้น เช่น หลักสูตรการจัดการรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นของท่าอากาศยานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งปรับปรุงคู่มือวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น สำหรับประเทศไทย ท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการนำข้อกำหนด และข้อแนะนำพึงปฏิบัติตามที่ระบุในภาคผนวกที่ 9 และ 17 ไปปรับใช้กับท่าอากาศยานพาณิชย์ภายใต้การกำกับดูแลทั้ง 6 แห่ง เช่น ระบบการคัดกรองผู้โดยสาร ล้วงหน้า ระบบตรวจจับบัตรโดยสาร และรับกระเป๋าสัมภาระแบบอัตโนมัติด้วยตนเอง ช่องตรวจเอกสารการเดินทางอัตโนมัติ รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานตรวจค้นประจำท่าอากาศยานเพื่อให้มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และหารอำนวยความสะดวกเป็นไปตามมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรินทร์ โชนี (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 2) พฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาความปลอดภัยของการปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และสายการบิน ในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระดับความปลอดภัยของสนามบินที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และรู้จักระบบการจัดการนิรภัยของสนามบิน 2) ระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินมีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) พฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ทำอากาศยาน” เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ให้ดียิ่งขึ้น และจะเป็นต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการบริหารทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมในประเทศไทย และชาวต่างชาติที่เป็นมุสลิมที่ใช้บริการทำอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในประเด็น ดังนี้

5.3.1) ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ทำอากาศยานอย่างจริงจัง นอกจากงานวิจัยนี้จะได้ผลผลักดันให้เกิดขึ้นจริงแล้ว ในเรื่องการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทำอากาศยาน พร้อมมาตรการการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากลแล้ว ต้องอาศัยหน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานเอกชนมีส่วนร่วมในการร่วมมือให้ทำอากาศยานในประเทศไทยมีทำอากาศยานที่ให้บริการต่าง ๆ ชาวมุสลิมทั้งในประเทศและทั่วโลกได้มีประสิทธิภาพระดับสากล เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศการท่องเที่ยวซึ่งรายได้หลักในการพัฒนาประเทศส่วนหนึ่งมาจากการท่องเที่ยว ดังนั้นทำอากาศยาน และชาวมุสลิมมีส่วนเป็นตัวแปรหลักในการเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวที่จะสร้างรายได้แก่คนไทยจำนวนมหาศาล อีกทั้งแนวทางของธุรกิจฮาลาลกำลังได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้การเสนอแนวทางการให้บริการต่าง ๆ ในทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมนั้น จะได้เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันการท่องเที่ยวให้ประเทศได้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1) บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ เช่น บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม เนื่องจากว่าเพิ่งได้ซื้อธุรกิจแอร์พอร์ตลิงก์ที่กำลังพัฒนาก่อสร้าง และเดินรถโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ-อู่ตะเภา) เป็นการจัดการให้บริการทางด้านการคมนาคมขนส่งของทำอากาศยานในการเชื่อมระหว่างทำอากาศยานหลัก ๆ ของประเทศกับตัวเมืองที่สามารถสร้างแรงผลักดันธุรกิจการท่องเที่ยวในเชิงฮาลาลสามารถต่อยอดมากยิ่งขึ้นได้

2) ธุรกิจทางด้านอาหารของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลิตอาหารที่มีตราฮาลาลเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อการขยายจำนวนอาหารที่หลากหลายในการจำหน่ายในร้านสะดวกซื้อตามทำอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทย

3) ภาครัฐสนับสนุนธุรกิจอาหารฮาลาล ของชาวมุสลิมคนไทยได้มีการจำหน่ายในท่าอากาศยานต่าง ๆ มากขึ้น ด้วยการกำหนดเพดานราคาเช่าพื้นที่หรือร้านอาหารที่มีราคาถูกกว่าในปัจจุบันเพื่อสามารถจำหน่ายในราคาถูก และธุรกิจสามารถดำเนินการแบบยั่งยืนได้

4) ภาครัฐสนับสนุนธุรกิจอาหารฮาลาลที่เป็นสินค้า โอท็อป หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้จำหน่ายในร้านต่าง ๆ ตามท่าอากาศยาน เช่น ร้านโครงการหลวงที่มีอยู่ในเกือบทุก ๆ ท่าอากาศยานในประเทศไทยอยู่แล้ว

5) รัฐบาลออกนโยบาย เป็นสื่อออนไลน์ในการโฆษณาท่าอากาศยานในประเทศไทย ให้เป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Muslim Friendly Airport) อย่างที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเคยได้ขานนี้มาก่อน เพื่อกระตุ้นให้ชาวมุสลิมทั่วโลกรู้จักประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

6) รัฐบาลมีโครงการ ปีการท่องเที่ยวไทยเชิงฮาลาล เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยกระตุ้นการท่องเที่ยวทั่วไทย เพื่อจะได้โฆษณาการใช้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทยที่มีการเน้นการบริการต่าง ๆ ที่สะดวก สบาย สำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวมุสลิม

7) บริษัทการทำอากาศยาน จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการท่าอากาศยานที่เป็นผู้โดยสารชาวมุสลิมมากยิ่งขึ้น ทั้งที่เป็นชาวไทยมุสลิมหรือชาวต่างชาติ เนื่องจากว่าในอนาคตอันใกล้ การใช้บริการท่าอากาศยานของชาวมุสลิมมีแนวโน้มเติบโตในอัตราส่วนที่ก้าวกระโดด

8) รัฐบาลผลักดันให้การบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมให้เกิดขึ้นจริงอย่างเต็มรูปแบบเพื่อเป็นการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) และเพื่อกระตุ้นให้ชาวมุสลิมในกลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขง กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV) ได้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาข้อมูลทางวิชาการ และเปรียบเทียบท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารสำหรับชาวมุสลิมในประเทศที่ไม่ได้เป็นประเทศมุสลิม เพื่อจะได้ข้อมูลที่อาจจะแตกต่างจากการให้บริการในท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมในประเทศที่เป็นประเทศมุสลิม จะได้มาประยุกต์ใช้กับท่าอากาศยานในประเทศไทยที่มีบริบทคล้าย ๆ กันกับประเทศต้นแบบ

2) ควรศึกษาข้อมูลทางวิชาการ และเปรียบเทียบท่าอากาศยานที่ให้บริการสำหรับชาวมุสลิมในประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียนทั้งหมด เนื่องจากมีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และนับถือศาสนาที่คล้าย ๆ กัน เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ในส่วนของท่าอากาศยานในประเทศไทยที่ยังไม่มีการให้บริการด้านต่าง ๆ และเพื่อตอบสนองความต้องการชาวมุสลิมกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

เนื่องจากกลุ่มประเทศในอาเซียนมีกลุ่มชาวมุสลิมรุ่นใหม่ที่นิยมมาเที่ยวประเทศไทย ค่อนข้างมากในทุก ๆ ปี

3) ควรศึกษาข้อมูลทางวิชาการ และงานวิจัยต่างประเทศของการให้บริการสำหรับชาวมุสลิมของท่าอากาศยานแห่งใหม่ของประเทศตุรกี ท่าอากาศยานอิสตันบูล เนื่องจากเป็นท่าอากาศยานที่ศูนย์กลางการเชื่อมต่อเส้นทางทางอากาศระหว่างยุโรป เอเชีย และแอฟริกา และเป็นท่าอากาศยานของประเทศมุสลิมที่มีวิสัยทัศน์ด้านการบินสูง

4) ควรศึกษาบทบาทของท่าอากาศยานในประเทศไทยกับนโยบายยุทธศาสตร์ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 แผนการพัฒนาประเทศเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ที่เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการ การให้บริการหรือการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทย

5) ควรดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ (Mixed Methods Qualitative and Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญทางด้านท่าอากาศยาน และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อได้ข้อมูลที่ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานได้มากยิ่งขึ้น

6) ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างการกำหนดการให้บริการสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน โดยการยกให้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเป็นต้นแบบในการให้บริการต่าง ๆ ตามหลักการศาสนา และกฎระเบียบตามมาตรฐานสากลที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการที่นับถือศาสนาอื่น ๆ นอกจากนี้ เพื่อกระจายความแออัดของการจราจรทางอากาศจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การกระตุ้นธุรกิจเชิงฮาลาลอย่างเต็มรูปแบบ และการสร้างท่าอากาศยานในประเทศไทยให้เป็นมิตรกับชาวมุสลิมในประเภทท่าอากาศยานในประเทศที่ไม่ใช่ประเทศสมาชิกมุสลิม (Non Organisation of Islamic Cooperation, Non OIC)

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากระยะเวลาที่ทำการศึกษาเป็นช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 และต้องมีการจำกัด การควบคุมป้องกันโรคโควิด -19 ทำให้การขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีข้อจำกัดระยะเวลาการนัดหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีภารกิจค่อนข้างมาก จึงต้องมีการยืดหยุ่นของการนัดหมาย บางกรณีอาจจะต้องเลื่อนการนัดหมายใหม่ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความสะดวกมากที่สุด

2) บุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจัดการท่าอากาศยานสำหรับมุสลิมในประเทศไทยนั้น ควรเลือกที่จะสัมภาษณ์บุคลากรที่นับถือศาสนาอิสลามทั้งหมด เนื่องจากจะได้เข้าใจถึงหลักการพื้นฐานของศาสนาอิสลาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันตามกฎหมาย

อิสลามพร้อมหลักการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อจะได้เข้าใจหัวข้องานวิจัยมากขึ้น และได้ข้อมูลในทุก ๆ ส่วนที่ไปในแนวทางเดียวกันได้ง่ายยิ่งขึ้น

5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมนั้น สามารถไปนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สำนักจุฬาราชมนตรี สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย และกระทรวงมหาดไทย ได้นำรูปแบบการบริหารจัดการทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ไปประยุกต์ใช้ กับทำอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทย เพื่อเกิดผลประโยชน์พร้อมกับสามารถพิสูจน์ได้ถึงความเป็นไปได้มากขึ้นน้อยแค่ไหนในการนำรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้สรุปจากผลการวิจัยการบริหารจัดการทำอากาศยานสำหรับมุสลิมเกิดขึ้นได้จริง

บรรณานุกรม

- กรมอากาศยาน. ท่าอากาศยานชุมพร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://minisite.airports.go.th/Chumphon>, 2556.
- กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ์. การจัดการการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2556.
- จรัญ มะลูลีม. (อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์). การศึกษาของมุสลิมในโลกร่วมสมัย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.alhamdtv.com/post-1645/AH-2198>, 2562.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.
- ฉัตรดนัย ใจเพชร. โครงสร้างสังคมวัฒนธรรมไทยมุสลิม : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปัตตานี. ศูนย์สารสนเทศการวิจัย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ม.ป.ท, 2546.
- ชายชาญ แพเจริญ, สุภัททา ปิณฑะแพทย์และธีรวุฒิ บุญยโสภณ. การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2560): 179-186.
- ณัฐพงศ์ ประกอบการดี. ความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 38 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561): 17-30.
- นิพล แสงศรี. กฎหมายอิสลาม (นารู้). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.islamimore.com/view/3397>, 2558.
- นิแอ นิแด. รูปลักษณ์ภายใต้วิถีชีวิตมุสลิม. วิทยานิพนธ์, สาขาวิชาทัศนศิลป์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. การจัดการท่าอากาศยาน = Airport management. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2551.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- ปริญญา จันทริก. การจัดการสนามบินและเขตนอกการบินแห่งอนาคตเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร วปอ. หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 60, สถาบันวิชาป้องกันประเทศ, กองบัญชาการกองทัพไทย, กระทรวงกลาโหม, 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พจนานุกรมไทย-ไทย ออนไลน์. ท่าอากาศยาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://พจนานุกรมไทย.23-703-ความหมาย-ท่าอากาศยาน.html>, 2557.
- พจนานุกรมแปล ไทยเป็น ราชบัณฑิตยสถาน. แนวทาง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://dekgenius./dictionary/thaitothai/meaningthai-8687.htm>, 2557.
- พจนานุกรม Longdo Dict. แนวทาง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://dict.longdo.com/search>, 2554.
- พีรันทร์ พัวเจริญ, วรวัช สุเมธ. แนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (13) (มกราคม-มิถุนายน 2562): 46-54.
- ปริญญา จันทร์ก. การจัดการสนามบินและเขตนอกการบินแห่งอนาคตเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร วปอ. หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, รุ่นที่ 60, สถาบันวิชาป้องกันประเทศ, กองบัญชาการกองทัพไทย, กระทรวงกลาโหม, 2561.
- ฟาฏินา วงศ์เลขา. การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการจัดการศึกษาอิสลามในประเทศไทย. Veridian E-Journal. ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2561): 816-833.
- ฟาฏินา วงศ์เลขา. อิสลามศึกษา วิถีชีวิตที่มุสลิมทุกคนต้องเรียนรู้. เคลวินิวส์. (5 เมษายน 2554)
- ชนม์ลิตา บุญเมือง. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรฐานความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553.
- มาโนช พรหมบุญโญ, นำชัย ทนุผลและละเอียด ศิลาน้อย. แนวทางการดำเนินการของบริษัทนำเที่ยวเพื่อประกอบกิจการฮัจญ์ที่ประสบผลสำเร็จในประเทศไทย. Veridian E-Journal. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 1446-1475.
- มัสยิดและมุซอลลา Masjid & Musolla. ห้องละหมาด ณ สนามบินหาดใหญ่. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.musollathailand/posts/>, 2560.
- มุสลิมไทยโพสต์. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://islamhouse.muslimpost.com>, 2561.
- มูลนิธิเพื่อศูนย์อิสลามแห่งประเทศไทย. ศาสนาอิสลามเข้าสู่ประเทศไทยในสมัยใด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.news.muslimthai.com/news/31909>, 2560.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย. ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- วรเชษฐ์ คงเสน. การจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาวะแข่งขันกับผลสัมฤทธิ์. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2562): 324-341.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2555.
- วิรัตน์ โชนี, จีรพรรณ ดีประเสริฐ. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 13: ตามรอยพระยุคลบาทเกษตรศาสตร์กำแพงแสน. หน้า 1212-1221. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน กองบริหารวิชาการและนิสิต, 2559.
- วัฒนธรรม, กระทรวง, กรมศาสนา. ความรู้ศาสนาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2554.
- วัฒนธรรม, กระทรวง, กรมศาสนา. ผลการดำเนินกิจการอัญญาประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2559.
- ศราวุฒิ อารีย์. อัญญา: กิจกรรมที่รัฐบาลต้องใส่ใจ: วิถีมุสลิมโลก [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.komchadluek.net/net/news/politic/129451>, 2555.
- สถาบันเทคโนโลยีการบิน. ความหมายและความเป็นมาของท่าอากาศยาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2555.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ. WMS Journal of Management. ฉบับที่ 7 (มกราคม-เมษายน 2561): 55-70.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ.2561 [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://bit.ly/2Xq22yG>, 2561.
- เสาวนีย์ จิตต์หมวด, ดนัย มุ่สา. การพัฒนาทางสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ : ชาวไทยมุสลิม. ศึกษาศึกษาการกระทรวง, กรมสามัญศึกษา, 2551.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อานนท์ อุ๋นชง. ปรัชญาประเพณีของศาสนาอิสลามที่มีอิทธิพลต่อสังคมไทย. วารสารพุทธมอญ. ปีที่ 2 ฉบับที่ (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): 12-21.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีชนาวงศ์. การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- อิสลาม ศักดิ์ธรรมแห่งชีวิต. ความเป็นมาของอิสลามในประเทศไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://Oknation.nationtv.tv/blog/islam/2007/07/16/entry-2>, 2550.
- โพสต์ทูเดย์. ปลายศตวรรษนี้อิสลามจะกลายเป็นศาสนาที่มีผู้นับถือมากที่สุดในโลก [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://posttoday.com/world/485489>, 2560.
- ไทยรัฐออนไลน์. ทอท.รับข้อเสนอ ‘จุฬาราชมนตรี’ จัดสถานที่ปฏิบัติกิจชาวมุสลิม [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://thairath.co.th/content/503229>, 2558.
- A. Mokhtar, Architectural Design Standards for Muslims Prayer Facilities in Airports. Journal.witpress. Volume 5, No. 2 (2010): 205-212.
- Ahmad Aimann Bin Harum, Siti Norhamimah Abdul Halim, Mohammad Aizat Jamaludin, Betania Kartika Muflih, Exploring the Elements of Muslim-Friendly Airlines Service. Traore I, et al. and HH Publisher. Volume 1, Issue 1 (2018): 1-11.
- Etzel. Marketing. 12th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2014.
- Fisabilillah Organization Authenticate Ulama’s Organization. Safety & Security: In the light of Hadith and Quranic verses. 2016.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). Annex 14 – Aerodromes – Volume I – Aerodromes Design and Operations, Eighth Edition [Online]. Source: <https://store.icao.int/en>, 2018.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). Icao.int, annexes_booklet_en.pdf, ICAO, 2013.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). Annexes 1 to 18. Chicago: 2018.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). Annex 19: Safety Management. Chicago: 2018.
- Leda Blackwood, Nick Hopkins, Stephen D. Reicher. ‘Flying While Muslim’: Citizenship and Misrecognition in the Airport. Journal of Social and Political Psychology. (2015): 147-170.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lisa H. Fitzpatrick. อ้างถึงใน Shahid Almakaleh AL KAMAREEEA SANA'A INTERNATIONAL AIRPORT Thesis presented to, The Faculty of the Department of Architecture & Design at SUNY Alfred State, 2019.
- Islam, A, Karkkainen, L. Islamic tourism as a prosperous phenomenon in Lapland. Degree Programme In Tourism, University of Applied Sciences, 2013.
- MGR Online. The Mastercard-crescentrating global Muslim travel index (GMTI 2018). ผลการสำรวจดัชนีการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมทั่วโลกประจำปี 2561 จากมาสเตอร์การ์ดระบุประเทศไทยติดอันดับที่ 2 ของกลุ่มประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม (Non-OIC). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://goo.gl/mgronline/business>, 2561.
- Mulyana, Gunawan. Hajj crowd simulation based on intelligent agent. International Conference on Computer and Communication Engineering (ICCCE'10). DOI:10.1109/ICCCE.2010.55556818, 2010
- Mydegage. ห้องละหมาด ณ สนามบินดอนเมือง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://mydegage.com/ห้องละหมาด-ณ-สนามบินดอนเมือง>, 2560.
- Namin A.A. Tajzadeh. Value Creation in Tourism: An Islamic Approach. International Research Journal of Applied and Basic Sciences. Vol. 4 (2013): 1252-1264.
- Parasuraman, A, Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. Vol. 49 (1985): 41-50.
- Redha Widarsyah. The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression. Master of Science in Hotel Administration, William F. Harrah College of Hotel Administration, The Graduate College, University of Nevada, 2556.
- Ridha Kurniawan, Samuel Petros Sebhatu, Sara Davoudi. Passenger's Perspective Toward Airport Service Quality (ASQ) (Case study at Soekarno-Hatta International Airport). Journal of The Civil Engineering Forum. Volume 3, No.1 (January 2017)
- Roslina Sailan, Abd Rahman Abdul Rahim. A Shariah-Compliant Airport Framework from the perspective of Passengers at KL International Airport. Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences. Volume 10, Issue 1 (2018): 9-24.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี





แบบสัมภาษณ์ เรื่อง แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน
GUIDELINES; THE AIRPORT SERVICES FOR MUSLIM PASSENGERS

คำชี้แจง

- รักษาความลับ: ก่อนที่จะเริ่มการสัมภาษณ์ ขอยืนยันให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านในวันนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ชื่อของท่านจะไม่ถูกกล่าวถึงว่าเป็นผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ตัวผู้วิจัย จะไม่มีใครสามารถเข้าถึงเสียงบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์นี้ได้
- ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปในภาพรวม และเขียนรายงานการวิจัยโดยมีการคัดเลือกและอ้างอิงคำพูดบางส่วนของท่าน โดยไม่มีการอ้างอิงชื่อของท่านแต่อย่างใด ท่านสามารถที่จะไม่ตอบคำถามใด ๆ ที่ทำให้ท่านไม่สะดวกใจ
- เพื่อความสะดวกในการถอดความและการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ในครั้งนี้
- การสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ท่านมีคำถามก่อนการเริ่มสัมภาษณ์หรือไม่ครับ
- ข้อมูลประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การให้บริการสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์ เป็นบุคลากรระดับสูงและบุคลากรระดับกลาง ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน หรือการให้บริการและประสานงานในการส่งคนไทยมุสลิมไปประกอบพิธีฮัจญ์ หรือการบริหารจัดการท่าอากาศยาน เคยผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ อย่างไร

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

นาย อนุวัฒน์ มาหะมะ

นักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 5 หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ชื่อ-นามสกุล _____
2. ตำแหน่ง _____
3. องค์กร/บริษัท _____
4. ประสบการณ์การทำงาน _____

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

1. ท่านคิดว่าท่าอากาศยานที่ให้บริการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม มีปัญหาอะไรบ้างในปัจจุบัน อาทิ ด้านมาตรการความปลอดภัย ด้านพื้นที่สำหรับการรองรับในช่วงเที่ยวบินพิเศษ เช่น พิธีฮัจญ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการของคำสอนศาสนาอิสลาม

2. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการและการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่เหมาะสม ควรเป็นอย่างไร

3. ท่านคิดว่าการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยในปัจจุบันควรปรับปรุงหรือพัฒนาด้านใดบ้าง

4. กรณีมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ หรือมีภัยคุกคามอื่น ๆ เช่น โรคระบาด ก่อการร้าย ปัญหาเกี่ยวกับการเมือง ท่านคิดว่าท่าอากาศยานควรมีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ชาวมุสลิมอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ การให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานให้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม
ของท่าอากาศยานในประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ภาพที่ ข.1 ห้องละหมาด ณ ทำอากาศยานชุมพร
ที่มา ทำอากาศยานชุมพร, กรมทำอากาศยาน (2556)



ภาพที่ ข.2 ห้องอาบน้ำละหมาด ณ ทำอากาศยานชุมพร
ที่มา ทำอากาศยานชุมพร, กรมทำอากาศยาน (2556)



ภาพที่ ข.3 ห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
 ที่มา ห้องละหมาด, มัสยิดและมุซอลลา Masjid & Musolla (2560)



ภาพที่ ข.4 ป้ายชี้ห้องละหมาดภายในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai post (2561)



ภาพที่ ข.5 ที่อาบน้ำละหมาดในพื้นที่ห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
ที่มา ห้องละหมาด ณ สนามบินดอนเมือง, Mydegage (2560)



ภาพที่ ข.6 ห้องน้ำในพื้นที่ห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
ที่มา ห้องละหมาด ณ สนามบินดอนเมือง, Mydegage (2560)



ภาพที่ ข.7 ห้องน้ำในพื้นที่ห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
 ที่มา ห้องละหมาด ณ สนามบินดอนเมือง, Mydegage (2560)



ภาพที่ ข.8 ห้องละหมาดชายและห้องละหมาดหญิง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
 ที่มา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง, Muslimthai post (2561)



ภาพที่ ข.9 เก้าอี้ละหมาดสำหรับผู้สูงอายุในห้องละหมาดท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
 ที่มา ห้องละหมาด ณ สนามบินดอนเมือง, Mydegage (2560)



ภาพที่ ข.10 ห้องละหมาดและพื้นที่อาบน้ำห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai.com (2561)



ภาพที่ ข.11 ที่อาบน้ำละหมาดห้องละหมาดนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai post (2561)



ภาพที่ ข.12 ห้องละหมาดนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai post (2561)



ภาพที่ ข.13 ป้ายบอกทางและสถานที่ต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai post (2561)



ภาพที่ ข.14 พื้นที่จุดรวมพล ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Muslimthai post (2561)

ภาคผนวก ค
ข้อมูลทำอากาศยานในประเทศไทยที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวก
ผู้โดยสารชาวมุสลิม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ ค.1 ข้อมูลท่าอากาศยานในประเทศไทยที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร
ชาวมุสลิม ดังนี้ ห้องละหมาด พื้นที่อาบน้ำละหมาด ร้านอาหารฮาลาล

ชื่อท่าอากาศยาน	IATA	ICAO	หมายเหตุ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport)	BKK	VTBS	
ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (Don Mueang International Airport)	DMK	VTBD	
ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (Chiang Mai International Airport)	CNX	VTCC	
ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวงเชียงราย (Mae Fah Luang – Chiang Rai International Airport)	CEI	VTCT	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (Phuket International Airport)	HKT	VTSP	
ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (Hat Yai International Airport)	HDY	VTSS	
ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ (Krabi International Airport)	KBV	VTSG	
ท่าอากาศยานขอนแก่น (Khon Kean Airport)	KKC	VTUK	
ท่าอากาศยานชุมพร (Chumphon Airport)	CJM	VTSE	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช (Nakhon Si Thammarat Airport)	NST	VTSF	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานี (Surat Thani International Airport)	URT	VTSB	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย (Samui International Airport)	USM	VTSM	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานตรัง (Trang Airport)	TST	VTST	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานสุโขทัย (Sukhothai Airport)	THS	VTPO	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานเลย (Loei Airport)	LOE	VTUL	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล

ตารางที่ ค.1 ข้อมูลท่าอากาศยานในประเทศไทยที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร
ชาวมุสลิม ดังนี้ ห้องละหมาด พื้นที่อาบน้ำละหมาด ร้านอาหารฮาลาล (ต่อ)

ชื่อท่าอากาศยาน	IATA	ICAO	หมายเหตุ
ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี (Udon Thani International Airport)	UTH	VTUD	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (U-Tapao International Airport)	UTP	VTBU	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี (Ubon Ratchathani International Airport)	UBP	VTUU	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ (Buriram Airport)	BFV	VTUO	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานหัวหิน (Hua Hin Airport)	HHQ	VTPH	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานนราธิวาส (Narathiwat Airport)	NAW	VTSC	
ท่าอากาศยานตราด (Trat Airport)	TDX	VTBO	ไม่มีร้านอาหารฮาลาล
ท่าอากาศยานเบตง (Betong Airport)		VTSY	

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา นายอนุวัฒน์ มาหะมะ รหัสนักศึกษา 6013200020
สาขาวิชา การจัดการการบิน
วัน-เดือน-ปีเกิด 24 มิถุนายน 2519
จังหวัดที่เกิด นราธิวาส
ที่อยู่ปัจจุบัน 397/4 ซอย พระยาประเสริฐ ถนนลาดพร้าว 94 แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง
จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10310
สถานที่ทำงาน Bangkok Voyage Boutique
ตำแหน่ง International Co-operation Manager
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษามลายู) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

