

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 ห้องละหมาดมีขนาดเล็กและส่วนใหญ่มีเฉพาะในเขตนอกการบิน 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

[Signature]

[Signature]

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. Rantaw