

ฉบับที่ 11 / 2565

4 มิถุนายน 2565

## CAAT สั่งสายการบิน/สนามบิน ปรับแผนด่วน หลังผู้โดยสารล้น รอคิวนาน ช่วงวันหยุดยาว

ตามที่ปรากฏเป็นข่าวเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2565 กรณีผู้โดยสารแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการเช็คอิน เพื่อเดินทางกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยระบุว่า มีผู้โดยสารเข้าคิวรอเช็คอินเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้โดยสารเดินทางไม่ทันเวลา โดยอาจต้องใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมงในการเช็คอินเพื่อเดินทางนั้น

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ได้ตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานในกรณีดังกล่าวพบว่า มีผู้โดยสารรอเข้าคิวเพื่อเช็คอินเป็นจำนวนมากทำให้ใช้ระยะเวลาในการเช็คอินนานกว่าปกติจริง แต่ไม่มีผู้โดยสารตกค้างจากการขึ้นเครื่องไม่ทันเวลา โดยสถานการณ์คลี่คลายลงสู่สภาวะปกติในช่วงก่อน 10.00 น.

ทั้งนี้ หลังจากทราบเหตุ CAAT ได้ประสานไปยังสายการบินและเข้าตรวจสอบในพื้นที่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ พบว่าผู้บริหารของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เข้าพื้นที่เพื่อช่วยแก้ปัญหาหน้างานทันที แต่จำนวนพนักงานและพื้นที่ทำงานซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการขยายเพื่อรองรับการกลับมาสู่สภาวะปกติ ยังไม่เพียงพอที่จะสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารในช่วงวันหยุดยาวซึ่งมีจำนวนมากกว่าปกติได้ CAAT จึงได้กำชับให้สายการบินอำนวยความสะดวกผู้โดยสารอย่างเต็มที่และให้บริหารพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยอาจให้ผู้โดยสารที่ใกล้เวลาเดินทางได้รับการบริการก่อน และได้ให้เตรียมการประสานกับสนามบินเพื่อให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และในกรณีที่เห็นว่ามีจำนวนผู้โดยสารมากให้ประสานแจ้งผู้โดยสารให้มาสนามบินให้เร็วขึ้น เพื่อลดและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ก่อนหน้าการเปิดประเทศตามนโยบายล่าสุดของรัฐบาลในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 CAAT ได้ประสานและซักซ้อมความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมทั้งหน่วยงานการบินทั้งสนามบินและสายการบินเพื่อเตรียมการกลับมาทำการบินภายหลังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ต้องประเมินการคาดการณ์จำนวนผู้โดยสารและปรับบทแผนใหม่อย่างเร่งด่วน เพื่อให้การบริหารจัดการเพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดผลกระทบต่อผู้โดยสารให้น้อยที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นและจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในไทยและทั่วโลก ซึ่งปัญหาใหญ่ที่พบคือการเตรียมการด้านบุคลากรของหน่วยงานการบินและพื้นที่ในการให้บริการที่ยังไม่สอดคล้องทันกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารโดยเฉพาะในช่วงที่มีความต้องการสูงขึ้นกว่าปกติ เช่น ช่วงวันหยุดยาว เป็นต้น

การเตรียมการด้านบุคลากรด้านการบินเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและความมั่นคงยั่งยืนของกิจการการบิน รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการด้านสาธารณสุขของประเทศปลายทางต่าง ๆ ทั่วโลก ดังนั้น CAAT ในฐานะองค์กรกำกับดูแลกิจการด้านการบินของไทย จึงยังคงให้ทุกหน่วยงานด้านการบินต้องเตรียมการบุคลากรให้มีความพร้อมก่อนที่จะกลับมาให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ใน

ระดับใกล้เคียงกับปกติอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งแม้ว่าหน่วยงานด้านการบินทั้งสายการบินและผู้ให้บริการสนามบินจะได้มีการวางแผนด้านบุคลากรเพื่อกลับมาฟื้นฟูด้านการบินไว้แล้ว แต่จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะในช่วงที่มีความต้องการเดินทางสูงอาจทำให้มีปัญหาความไม่สะดวกเกิดขึ้นได้อีก CAAT จึงได้แจ้งประสานไปยังทุกสายการบินและสนามบินให้เตรียมการทั้งการปรับทบทวนแผนและการแก้ไขปัญหากรณีที่มีความต้องการเดินทางมากเช่นเดียวกันนี้ในอนาคต รวมถึงการให้สายการบินพิจารณาหามาตรการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร โดยมีให้มีการปฏิเสธผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้า ทั้งนี้ CAAT จะตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานการบินต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป

อย่างไรก็ตาม ขอให้ผู้โดยสารพิจารณาเดินทางมายังสนามบินก่อนเวลาเดินทางพอสมควร (2 – 3 ชั่วโมง) เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการรองรับของสนามบินและเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินที่กำหนดไว้ตามตารางเที่ยวบินที่มีในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะช่วยเพิ่มการระบายปริมาณผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้นและทำให้สายการบินสามารถบริหารจัดการในกระบวนการต่าง ๆ ตามขั้นตอนให้เป็นไปตามเวลาที่เหมาะสมได้ และควรติดตามข้อมูลข่าวสารจากสายการบินที่ผู้โดยสารจะเดินทางอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ CAAT ได้เน้นย้ำให้สายการบินต่าง ๆ ให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารอย่างครบถ้วน รวมทั้งระยะเวลาที่ผู้โดยสารควรมาถึงสนามบินก่อนเวลาเป็นกรณีพิเศษในบางสถานการณ์ด้วย