

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การประเมินผลการให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี กองควบคุมการจราจรทางอากาศทำอากาศยานกรุงเทพ (คก.) และศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศ (ศจ.)

ชื่อผู้เขียน : บัญชา กิ่งบัวหลวง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี กองควบคุมการจราจรทางอากาศทำอากาศยานกรุงเทพ (คก.) และศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศ (ศจ.) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักบินที่มีต่อการให้บริการของ คก.และศจ. 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักบินที่มีต่อการบริการของ คก.และศจ.

การศึกษานี้มีกรอบในการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ความเหมาะสมของกฎระเบียบและขั้นตอนการบริการ ประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ความรู้ความสามารถของผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ และ คุณภาพของการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ นักบินและผู้ช่วยนักบินที่เคยใช้สนามบินดอนเมืองและใช้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศของ คก.และศจ. โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญรวม 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อความ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการของ คก. และศจ. โดยหน่วยงาน Bangkok Ground Control , Bangkok Aerodrome Control Tower , Bangkok Approach Control และ Bangkok Area Control Centre มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ในระดับ พอใช้ โดยมีความคิดเห็นต่อบริการระดับ ดี ในด้าน ความเหมาะสมของระเบียบในการ Start Up ความชัดเจนของคลื่นวิทยุ ความน่าเชื่อถือของเรดาร์ การป้องกันอุบัติเหตุ ความมีน้ำใจ ความรวดเร็ว และถูกต้องของบริการ และการที่จะได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ Controller Pilot Data Link

Communication (CPDLC) ส่วนประเด็นที่ควรต้องปรับปรุงได้แก่ เทคนิคและวิธีการในการควบคุมการจราจรด้วยเรดาร์ การไม่มีคลื่น High Radio Frequency (HF) ติดต่อกับเครื่องระยะไกล ความสามารถในการจัดการจราจรในช่วงคับคั่ง การกำหนดระยะเวลาการห้ามขึ้น – ลง ของเครื่องบินเมื่อมีบุคคลสำคัญมาใช้สนามบิน และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ในส่วนของ Bangkok Ground Control ควรมีการแนะนำสภาพการจราจร และ เวลา ที่นักบินควรจะ Start up & Pushback ให้มากขึ้น มีการประสานงานกันให้มากขึ้น และควรมีการพบปะกันระหว่างนักบินและผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศให้มากขึ้น
2. หน่วยงาน Bangkok Aerodrome Control Tower ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ ควรให้ Clearance แต่เนิ่น ๆ ลดระยะห่างระหว่างเครื่องบินในการ ขึ้น – ลง ให้กระชั้นขึ้น ทำการเรียนรู้สมรรถนะของเครื่องบินแต่ละแบบให้มากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงการใช้ภาษาให้ดีขึ้น
3. ในส่วนงาน Bangkok Approach Control ควรลดระยะห่างระหว่างเครื่องบินให้น้อยลง ควรมีการให้คำแนะนำและข้อมูลแก่นักบินให้มากขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องการจัดความเร็ว สำหรับเครื่องบินที่เข้ามาลง
4. ในหน่วยงาน Bangkok Area Control Centre ควรให้ Clearance แก่เครื่องบินที่พร้อมจะขึ้นบินเท่านั้น ลดระยะห่างระหว่างเครื่องบินให้น้อยลง ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่การบินให้มากขึ้น ควรมีการประสานงานและจัดความเร็วของเครื่องบินที่เข้ามาลงแต่เนิ่น ๆ และควรจัดให้มีการพบปะกันระหว่างนักบินและผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศให้มากขึ้น และ สนับสนุนให้ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศได้มีโอกาสฝึกบิน เพื่อเพิ่มพูนเทคนิคในการทำงานให้มากขึ้น ด้วย

The study of AEROTHAI's Air Traffic Services (Bangkok Airport Air Traffic Control Department : BC and Bangkok Area Control Centre : BACC)evaluation by pilots which consists of 2 main objectives ; They are 1) to study the captain's and first officer's opinion towards the services provided by BC and BACC and 2) to study problem areas and suggested solution initiated by pilots.

The frame work of this study has four aspects .as follow, 1) The appropriate of the service procedures 2) The efficiency of equipment 3) The knowledge and ability of controllers 4) The Quality of services. The sample subjects were Randomly chosen which consists of 63 pilots who had previous experiences with BC and BACC, the tools used to collect data in this study were questionnaires, the collected data then were transformed into percentages and standard deviations.

The result of this study can be summarized as follows :

The opinion of the sample group towards the overall performance of the services provided by BC and BACC which included Ground, Aerodrome, Approach and Area Control was rated as " Acceptable". The performance within the mentioned services which were rated as " Good" were accident prevention ability, courtesy and timeliness of actions taken, radar integrity, the implementation of CPDLC and radio frequencies clarity. The rating of " Need improvement" was given to the use of radar control technique for climbing and descending aircraft, the lack of HF (High radio Frequency), peak hour traffic handling, delays resulting from VIP flights, pre – flight ATC clearance and coordination between different units.

Recommendations:

1. Bangkok Ground Control : should provide better traffic information to pilots especially during the " Start Up Engine" stage, taxiing traffic should be more expedite and coordination between ATS units should be better.
2. Bangkok Aerodrome Control Tower; should minimize the delays caused by VIP flights, controllers should have better knowledge of aircraft performance and if possible controllers and pilots should be better acquaintances.
3. Bangkok Approach Control; should more freely expedite the flow of air traffic, provide more information relevant to flight sequencing and the speed control should be utilized in a more timely manner.
4. Bangkok Area Control Centre; should only deliver pre-flight ATC clearances to aircraft which are absolutely ready for departure, reduce the spacing between aircraft, utilize better speed control technique and controllers should know how to fly.