

กระทู้ถามที่ ๖๖๕ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๒๗ มีนาคม ๒๕๔๕

เรื่อง การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสามารถแข่งขันกับสายการบินอื่น

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติที่ได้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเดินทางทางอากาศ ในอดีตที่ผ่านมาสายการบินเคยติดอันดับเป็นสายการบินชั้นนำของโลก แต่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาอันดับของสายการบินไทยได้ลดลงตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าบริการ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องบินที่ล้ำสมัย ไม่สามารถแข่งขันกับสายการบินต่างประเทศได้ ซึ่งนำไปสู่การประกอบกำไรที่ขาดทุนของบริษัท อันเนื่องมาจากผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทางโดยใช้สายการบินอื่นมากขึ้น จึงขอเรียนถามว่า

๑. รัฐบาลมีแผนงานหรือโครงการที่จะปรับปรุงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินสายการบินไทย เช่น เก้าอี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาพที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็น การขึ้นลงของเครื่องบินให้ทันสมัยเทียบเท่ามาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีจะเริ่มดำเนินการได้เมื่อใด และจะแล้วเสร็จเมื่อใด ขอทราบรายละเอียด

๒. รัฐบาลได้ดำเนินการปรับปรุงและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานการบินไทยทุกระดับต่อผู้โดยสารไว้หรือไม่ อย่างไร และมีมาตรการวัดผล หรือลงโทษพนักงานที่ให้บริการไม่ได้มาตรฐานไว้หรือไม่ ขอทราบสถิติและแนวทางแก้ไขปัญหาคือเป็นรูปธรรม

ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

นพดล อินนา

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคไทยรักไทย

คำตอบกระทู้ถามที่ ๖๖๕ ร.

ของ นายนพดล อินนา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ระบบบัญชีรายชื่อ)
เรื่อง การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในเครื่องบินของ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสามารถแข่งขันกับสายการบินอื่น

ข้าพเจ้า นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ขอตอบกระทู้ถาม
ของท่านสมาชิกผู้มีความสนใจ ดังนี้

คำถาม

๑. รัฐบาลมีแผนงานหรือโครงการที่จะปรับปรุงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน
เครื่องบินสายการบินไทย เช่น เก้าอี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาพที่ผู้โดยสารสามารถมองเห็น
การขึ้นลงของเครื่องบินให้ทันสมัยเทียบเท่ามาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีจะเริ่มดำเนินการได้เมื่อใด
และจะแล้วเสร็จเมื่อใด ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคมได้พิจารณาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการขนส่ง
ทางอากาศทั้งในเรื่องเส้นทางการบิน ความปลอดภัยการบิน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการ
ให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารในสายการบินแห่งชาติ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.)
ที่ปัจจุบันได้มีการดำเนินการปรับปรุงอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบินให้มีความทันสมัย
เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้ คณะกรรมการ บกท. ได้มีมติอนุมัติ
ให้ดำเนินการตามโครงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ภายในเครื่องบินด้วยแล้ว ภายในวงเงิน ๔ พันล้านบาท
โดยดำเนินการในรูปแบบโครงการย่อย ๔ โครงการ ดังนี้

๑) ตู้บินโบอิง 777 - 300 จำนวน ๖ ลำ

ดำเนินการปรับปรุงโดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของที่นั่งผู้โดยสาร เช่น

- ชั้นธุรกิจ ดำเนินการปรับปรุงสภาพนักพิง ขณะตั้งตรงให้เอนหลังมากขึ้น
- ชั้นประหยัด ดำเนินการปรับปรุงเบาะที่นั่ง นักพิง ที่พักศีรษะ ที่พักเท้า ให้มี

ความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

๒) ตู้บินแอร์บัส A330 - 300 จำนวน ๘ ลำ

ปรับปรุงโดยการจัดที่นั่งใหม่ เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างแถว และใช้เก้าอี้ใหม่ในชั้นธุรกิจ
รวมทั้งปรับปรุงระบบสาร์บบันเทิง โดยเพิ่มช่องฟังเพลงสำหรับทั้งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด และมี
จอส่วนตัวในชั้นธุรกิจ เพื่อเป็นมาตรฐานของบริษัท และเทียบเท่ามาตรฐานสากล

๓) ผู้บินโบอิง 777 - 200 จำนวน ๘ ลำ

๓.๑ สาเหตุและความจำเป็นที่ต้องปรับปรุง

- การจัดที่นั่ง เป็นการจัดแบบหนาแน่น ทำให้การบริการและความสะดวกสบายของผู้โดยสารต่ำกว่ามาตรฐาน

- เก้าอี้ที่ใช้เป็นรุ่นเก่าที่ไม่มีการพัฒนา และผู้ผลิตละเลยที่จะสนับสนุน การส่งชิ้นส่วนเพื่อการซ่อมบำรุง

- ระบบสารบบันเทิงที่ใช้ยังไม่มีการพัฒนา เนื่องจากผู้ผลิตเลิกกิจการ อันจะก่อให้เกิดผลเสียด้านการจัดอุปกรณ์ เพื่อการซ่อมบำรุงในอนาคต กล่าวคือ หาะไหล่ล้าก ใช้เวลานาน และค่าใช้จ่ายสูงขึ้น

๓.๒ แผนการปรับปรุงที่ได้รับอนุมัติ ประกอบด้วย

- จัดที่นั่งใหม่ โดยชั้นธุรกิจ จัดแบบ ๒ - ๓ - ๒ แทนแบบเดิม ๒ - ๔ - ๒ และชั้นประหยัด จัดแบบ ๓ - ๓ - ๓ แทนแบบเดิม ๓ - ๔ - ๓

- จัดหาเก้าอี้ใหม่ ทั้งชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด

- จัดหาระบบ Inflight Entertainment ใหม่

๔) ผู้บิน ๗๔๗ - ๔๐๐

โครงการปรับปรุงเดิมที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ มีแผนที่จะปรับปรุงการจัดที่นั่ง และใช้เก้าอี้รวมทั้งระบบ Inflight Entertainment อันรวมไปถึงการมีโทรศัพท์ส่วนตัวในชั้นหนึ่งของเครื่องบิน ๕ ลำที่รับมอบ ในช่วงแรกๆ คือระหว่างปี ๑๙๙๐ - ๑๙๙๕ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับ B747 - 400 อีก ๗ ลำ ที่รับมอบภายหลัง และมีพัฒนาการในระดับหนึ่ง แต่ฝ่ายบริหาร ฯ ไม่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดซื้อ ครอบงมปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบิน และสายการบินคู่แข่งได้พัฒนาและก้าวห่างไปอีกระดับหนึ่ง ในด้านความสะดวกสบาย และความทันสมัยในชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจในเส้นทางบินข้ามทวีป จึงได้มีการเริ่มทำการศึกษาแนวทางพัฒนา ให้ดีกว่า หรือเทียบเท่ามาตรฐานของสายการบินชั้นนำ โดย บกท. จะว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา ทำการออกแบบเพื่อมุ่งพัฒนาการให้บริการที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำถาม

๒. รัฐบาลได้ดำเนินการปรับปรุงและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานการบินไทย ทุกระดับต่อผู้โดยสารไว้หรือไม่ อย่างไร และมีมาตรการวัดผล หรือลงโทษพนักงานที่ให้บริการไม่ได้ มาตรฐานไว้หรือไม่ ขอทราบสถิติและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม

คำตอบ ดังได้กล่าวแล้วในข้อ ๑ รัฐบาลโดยกระทรวงคมนาคม ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อ บริการการขนส่งทางอากาศในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ซึ่ง บกท. ได้สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในการรักษามาตรฐานการให้บริการลูกค้าสูงสุด สามารถ แข่งขันกับสายการบินชั้นนำของโลก ซึ่งปัจจุบันถือเป็นจุดแข็งสำคัญอย่างหนึ่งของสายการบินไทย ที่มีการบริหารและการจัดการอย่างเป็นระบบ มีกระบวนการทั้งทางตรงและโดยทางอ้อม ตลอดจนการนำ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ และจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการอย่างจริงจัง ด้วยแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑) การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานต้อนรับ ๑ ของ บกท. จำแนกพอสังเขป ออกเป็น ๓ แนวทาง คือ การพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การพัฒนาทักษะความรู้ ในทางการบริหารจัดการและจิตวิทยา และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและทันต่อเหตุการณ์ ผ่านสื่อที่ทันสมัยหลายๆ ด้าน การดำเนินการทั้งสามแนวทางกระทำอย่างต่อเนื่อง ประสานสอดคล้อง ซึ่งกันและกัน เพื่อให้พนักงานต้อนรับ ๑ จำนวนเกือบห้าพันคนเป็นพนักงานต้อนรับ ๑ ที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถตรงตามมาตรฐานการให้บริการของ บกท.

การพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับ ๑ บกท. กำหนดให้ พนักงานต้อนรับ ๑ ใหม่ทุกคนเข้ารับการอบรม โดยกำหนดหลักสูตรตามมาตรฐานการให้บริการรวมทั้ง เน้นหนักในด้านความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

สำหรับพนักงานต้อนรับ ๑ ที่พบว่ามีข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ หรือมีผลการประเมิน ไม่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน หรือได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสารและตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วต้นสังกัด จะพิจารณาจัดให้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมกับการเสริมทักษะในการ ปฏิบัติหน้าที่ อาทิ การเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการบริการ ความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการ การฝึกอบรมทักษะการแสดงออกและบุคลิก เป็นต้น ปัจจุบัน บกท. ได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม อย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือร่วมกับสถาบันที่มีชื่อเสียง

ให้ความรู้และทำการอบรม นอกจากนี้ บกท. ได้กำหนดมาตรการเป็นลำดับชั้น ในกรณีพนักงานต้อนรับ ๑ ที่ไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องหรือพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการของ บกท. ไว้ด้วย อาทิ การลงโทษทางวินัย การเปลี่ยนสายอาชีพ เป็นต้น

พนักงานต้อนรับ ๑ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป บกท. ได้จัดการอบรมความรู้ และทักษะในด้านการบริหาร การจัดการ และจิตวิทยา เพื่อให้เป็นหัวหน้างานที่ดีเพื่อร่วมเป็นตัวแทนของ บกท. ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเส้นทางบินต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้รองรับกับความก้าวหน้าในสายอาชีพในระดับสูงต่อไป และเนื่องจากธุรกิจการให้บริการผู้โดยสารมีความซับซ้อน และต่อเนื่อง กระบวนการให้บริการผู้โดยสารประกอบด้วยพนักงานจากหลายฝ่ายร่วมกันให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งก่อนการบิน ระหว่างการบิน และหลังการบิน บกท. จึงกำหนดให้มีการอบรมร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการผู้โดยสารเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร

๒. การประเมินผลพนักงานต้อนรับ ๑ เป็นประจำ

บกท. กำหนดให้มีการประเมินผลพนักงานต้อนรับ ๑ ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ โดยหัวหน้างานเป็นประจำ ทั้งนี้ มีระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมให้พนักงานต้อนรับ ๑ ทุกคนได้รับการประเมินผลอย่างน้อย ๔ - ๖ ครั้งต่อคนต่อปี และให้มีการกระจายการทำประเมินผลอย่างน้อย คนละประมาณ ๒ - ๓ เดือนต่อครั้ง ผลที่ได้รับจะถูกบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบข้อมูลพนักงานต้อนรับ ๑ ระบบการฝึกอบรม ระบบการสอบสวน ระบบการพิจารณาความดี ความชอบประจำปี ระบบการปรับเลื่อนขั้นตำแหน่งและระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

ทั้งนี้ บกท. ตระหนักดีว่า คุณภาพของข้อมูลการประเมินผลเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ อีกปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ และการให้บริการผู้โดยสาร จึงจัดให้มีการฝึกอบรมและสัมมนาหัวหน้างานผู้ทำการประเมินผลอยู่เป็นประจำ

อนึ่ง กระบวนการประเมินผลภายในของแต่ละสายการบิน จะได้รับการพัฒนาวิธีการ ที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการ และวัฒนธรรมองค์กร ทุกสายการบินต่างพยายามปรับปรุงและแสวงหาแนวทางการบริหารจัดการและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา สำหรับ บกท. ได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการประเมินผลมาเป็นระยะ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และได้ทำการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการและการประเมินผลของสายการบินชั้นนำอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการเข้าชมการดำเนินการของสายการบินต่างๆ หากกระทำได้

๓) การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร

การสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารเป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการแก่ผู้โดยสารของสายการบิน บกท. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยจำแนกแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจเป็น ๓ แนวทางใหญ่ๆ ได้แก่

๓.๑ ข้อมูลการติชมของผู้โดยสารผ่านทางไปรษณีย์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) และอื่นๆ เพื่อรวบรวมเป็นสถิติและทำการวิเคราะห์ทางวิชาการ เสนอให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาดำเนินการต่างๆ

๓.๒ การออกแบบความพึงพอใจของผู้โดยสารเมื่อรับบริการของ บกท. โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น ช่วงก่อนทำการบิน ระหว่างทำการบิน และหลังจากทำการบิน เรียกการสำรวจนี้ว่า "THAI Customer Satisfaction Surveys (THAI CSS)" ทำการสำรวจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๒ ปัจจุบัน บกท. ส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการของ บกท. ประมาณปีละ ๒๑,๐๐๐ ฉบับ ในทุกเส้นทางบินสำคัญ

๓.๓ การติดตามและรวบรวมผลการสำรวจที่จัดขึ้นโดยองค์กรชั้นนำที่ได้รับความเชื่อถือและเป็นสากล นิตยสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ตลอดจนการวิเคราะห์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือมีความเป็นต้นแบบของกลุ่มลูกค้า และลูกค้าที่ใช้บริการของ บกท. เป็นประจำ

๔) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่

ตามหลักการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ ต่างเชื่อว่า ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญสูงสุดขององค์กร หากได้รับการพัฒนา การสนับสนุน และการสร้างแรงจูงใจที่ดี พนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร บกท. จึงได้ตั้งหน่วยงานรับผิดชอบบริหารจัดการการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แก่พนักงานที่ให้บริการผู้โดยสารโดยตรงภารกิจสำคัญของหน่วยงานดังกล่าว อาทิ จัดกิจกรรมและการณรงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ จัดโครงการ "ขวัญใจผู้โดยสาร" เพื่อมอบรางวัลแก่พนักงานที่ได้รับการชื่นชมจากผู้โดยสารเป็นประจำทุกปี จัดเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการดูแลและสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารในหมู่พนักงาน รวมทั้งเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิหรือลูกค้าประจำมาให้ความรู้และเล่าความต้องการของลูกค้าแก่พนักงาน จัดโครงการให้คำปรึกษาทางด้านจิตวิทยา เพื่อสร้างความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

๕) จรรยาบรรณในวิชาชีพ

บกท. สนับสนุนให้จัดทำ “หนังสือจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” โดยรวบรวมจากประวัติศาสตร์การให้บริการที่ดีเด่นต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ทั้งนี้ ได้รับความร่วมมือด้วยการสมัครใจจากผู้แทนพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำเป็นแนวทางให้พนักงานพึงยึดถือและปฏิบัติหนังสือดังกล่าว ได้จัดพิมพ์และเผยแพร่แก่พนักงานต้อนรับ ฯ เมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๔๔ โดยมีสาระสำคัญระบุถึงจรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ ฯ ต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อลูกค้า และต่อสังคม