

วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

ISSN 1685-3865 print

ISSN 2651-2395 online

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2563



วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน

Journal of Thai Ombudsman

วารสารฉบับนี้ผ่านเกณฑ์ประเมินคุณภาพ กลุ่มที่ 2 ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

TCI-Thai-journal Citation Index Centre

ISSN 1685-3865 (print) 2651-2395 (online)

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

วัตถุประสงค์

เผยแพร่ความรู้ ความคิดในด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การส่งเสริมธรรมาภิบาล การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี กระบวนการยุติธรรม/อาชญาวิทยา คุณธรรม/จริยธรรม หรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดิน

กำหนดตีพิมพ์

ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์
นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ที่ปรึกษา

นายรักษเกชา แฉ่ฉาด
นายวาทัญญู ทิพยมณฑา
นายกีรป กฤตธีรานนท์
นายกมลธรรม วาสนุมา

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
รองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กองบรรณาธิการ ภายนอกหน่วยงาน

ดร. ปัญญา อุดชาชน
รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์
รองศาสตราจารย์ ดร. สุณีย์ กัลป์ยะจิตร
ดร. ศักดิ์ณรงค์ มงคล
ดร. ศุภกร ปุญญฤทธิ์
นายอਾਲย์ส หะยีสาแล
นางสาวชาลิณี ถนังงาน
นางสาวสมสุณีย์ ดวงแข

ศาลรัฐธรรมนูญ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยมหิดล
สภานายความ
สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองบรรณาธิการ ภายในหน่วยงาน

นางชนิษฐนันท์ อภิหารชากร

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

กองการจัดการ

นางสาวอรพัฒน์ รัฐกาญจน์
นางสาวนิจันลินี กมลสิริวิทย์

สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ
สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

ผู้ช่วยบรรณาธิการ และเลขานุการ

นางสาวอัมพัชร์ สัตยาพันธุ์

สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา

ท่านสามารถส่งบทความวิจัย/วิชาการผ่านระบบออนไลน์ที่

<http://www.tci-thaijo.org/index.php/ombudsman>

เปิดแฟ้มเรื่องร้องเรียน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน แก้ไขปัญหา ทรัพย์สินของผู้โดยสารเครื่องบิน สูญหาย

อาจณรงค์ พุ่มงาม¹

หลังจากที่รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร โดยอาศัยพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 หรือ พรก. ฉุกเฉิน เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 หรือที่เรียกว่า โควิด 19 นั้น รัฐบาลได้ออกข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว โดยมีคำสั่งและข้อห้ามที่สำคัญ เช่น ห้ามประชาชนเข้าไปในพื้นที่หรือสถานที่ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการติดต่อเชื้อโรคโควิด 19 ปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดต่อโรค ปิดช่องทางเข้ามาในราชอาณาจักร ไม่ว่าจะเป็นอากาศยาน เรือ รถยนต์ หรือพาหนะอื่นใด หรือในการใช้เส้นทางคมนาคมไม่ว่าทางอากาศ

ทางน้ำ หรือทางบก เพื่อเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ทำให้หลาย ๆ คนที่เป็นนักเดินทางต้องกักตัวอยู่ในบ้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เมื่อศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19 หรือ ศบค. ได้ประกาศมาตรการผ่อนปรนระยะที่ 3 ประชาชนสามารถเดินทางข้ามจังหวัดได้ สายการบินต่าง ๆ ได้เปิดเที่ยวบินในประเทศในหลายเส้นทางเพื่อให้ผู้โดยสารที่ประสงค์จะเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ใช้บริการ แต่เนื่องจากข้อจำกัดในการนำสัมภาระขึ้นเครื่องบิน ทรัพย์สินต่าง ๆ ที่ไม่สามารถนำขึ้นเครื่องบินได้จึงมีความจำเป็นต้องโหลดไว้ใต้ท้องเครื่องบิน และปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นตามมา คือ “ทรัพย์สินหาย” เมื่อถึงสนามบินปลายทาง

¹ เจ้าหน้าที่สอบสวนชำนาญการ สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัญหา “ทรัพย์สินหาย” ได้ส่งผลโดยตรงต่อผู้โดยสารเพราะปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน และบ่อยครั้งที่การแก้ไขมีความล่าช้าหรือไม่ได้รับการแก้ไข ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้ใช้อำนาจหยิบยกปัญหาดังกล่าวขึ้นมาพิจารณาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้โดยสาร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้แสวงหาข้อเท็จจริงปรากฏว่าการที่ผู้โดยสารนำกระเป๋าบรรจุได้ท้ออากาศยานหรือที่เรียกว่า “สัมภาระลงทะเบียน”² (Hold Baggage) ถือเป็นมาตรการเชิงป้องกันอย่างหนึ่งของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทฯ ได้กำหนดพื้นที่ในการขนถ่ายสัมภาระให้เป็นพื้นที่เฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าพื้นที่เท่านั้น ซึ่งจะกำหนดบุคคลที่มีสิทธิเข้าไปในพื้นที่ขนถ่ายสัมภาระได้ โดยมีระเบียบและเงื่อนไขกำหนดไว้ ทั้งเสื้อผ้าและสิ่งของที่สามารถนำติดตัวเข้าไปได้ พร้อมทั้งยังมีสายตรวจคอยตรวจตราการทำงานประกอบด้วยทหารและตำรวจ และมีการตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาคำร้องกรณีทรัพย์สินในพื้นที่เขตการบิน ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันกับสายการบินและผู้ประกอบการขนถ่ายสัมภาระในการติดตาม วิเคราะห์ปัญหา ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง ได้กำหนดมาตรการการรักษาความปลอดภัยการขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน (Hold Baggage) จากผู้กระทำความผิดภายในพื้นที่ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สำหรับการรับผิดชอบของสายการบิน โดยหลักแล้วเมื่อมีทรัพย์สินหายสายการบินจะเป็นผู้รับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้โดยสาร ตามอนุสัญญามอนทรีออล (Montreal Convention) (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2020) ในส่วนของความรับผิดชอบของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) นั้น บริษัทฯ จะรับผิดชอบตั้งแต่กระเป๋ามาถึงสายพานผ่านเครื่องสแกนกระเป๋าหรือเครื่อง CTX³ จนถึง Make Up unit⁴ ทั้งนี้ ภายในพื้นที่ของสนามบินจะมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดหรือ CCTV⁵ ไรต์ตลอดเส้นทางที่กระเป๋าจะเดินทางไปถึงอากาศยานของสายการบินในการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารนั้น เมื่อเครื่อง CTX ตรวจพบวัตถุต้องสงสัย เช่น

² การที่ผู้โดยสารนำกระเป๋าขึ้นเครื่องแล้วทำการโหลดกระเป๋า เพื่อบรรจุได้ท้ออากาศยาน

³ Computer Tomography X-ray เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นโดยบริษัท InVision Technologies ของสหรัฐอเมริกาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990

⁴ Make up Unit/Area หมายถึง ระบบสายพานลำเลียงที่รวมกระเป๋าของแต่ละสายการบินในสายพานเดียวกันก่อนที่จะคัดแยกเพื่อส่งไปยังสายพานลำเลียงของแต่ละสายการบิน เป็นระบบที่ทันสมัยกว่า Sorting Area ใช้ในสนามบินสุวรรณภูมิ

⁵ Closed circuit television (โทรทัศน์วงจรปิด) คือ ระบบการบันทึกภาพเคลื่อนไหวด้วยกล้องวงจรปิด ซึ่งเป็นระบบสำหรับการใช้เพื่อการรักษาความปลอดภัย หรือใช้เพื่อการสอดส่องดูแลเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการรักษาความปลอดภัย

วัสดุที่มีลักษณะคล้ายระเบิด C-4⁶ หรือ TNT⁷ จะมีการส่งภาพไปยังห้องควบคุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบกระเป๋าทันทีที่ต้องสงสัย โดยสายการบินจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารมาเปิดกระเป๋าด้วยตัวเอง เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ไม่มีสิทธิที่จะเปิดกระเป๋าส่งของผู้โดยสารเองได้ โดยรูปแบบของเจ้าหน้าที่ผู้ขนถ่ายสัมภาระ หรือ Loader เสื้อผ้าของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีกระเป๋าส่งและห้ามเจ้าหน้าที่ขนถ่ายสัมภาระนำโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือกระเป๋าส่งเข้าไป มีสิทธิเพียงนำอาหาร ยา หรือเงินติดตัวเข้าไปได้เท่านั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีหน้าที่ในการขนถ่ายสัมภาระจะต้องปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าวโดยเคร่งครัด

สำหรับพื้นที่ลานจอด มาตรการในการป้องกันเป็นไปเช่นเดียวกับภายในตัวอาคาร ในการจำแนกกระเป๋าส่งสัมภาระตามสายการบินนั้น แต่ละสายการบินจะมีบาร์โค้ดติดไว้ที่กระเป๋าส่งของผู้โดยสารทุกใบ โดยเครื่องอ่านบาร์โค้ดจะทำการสแกนและจำแนกกระเป๋าส่งเพื่อนำส่งสายพานไปถึงสายพานปลายทางของแต่ละสายการบิน ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดอาจเกิดจากบาร์โค้ดถูกบดบัง หรือบาร์โค้ดติดไปกับกระเป๋าส่งที่มีลักษณะเป็นเป้และมีการยุบตัวของกระเป๋าส่งทำให้เครื่องอ่านบาร์โค้ดอ่านบาร์โค้ดผิดพลาด กรณีที่มีการตรวจพบกระเป๋าส่งที่ไม่มีเจ้าของ เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะแจ้งให้

ผู้โดยสารที่อาจลืมกระเป๋าส่งไว้ทราบ ทั้งนี้ หากไม่มีผู้มารับทางเจ้าหน้าที่จะเก็บกระเป๋าส่งดังกล่าวไว้เพื่อทำการตรวจสอบต่อไป

ปัจจุบันในพื้นที่บริเวณจุดขนถ่ายสัมภาระ หรือ Sorting Area มีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่ 644 ตัว โดยมีแผนจะเพิ่มอีก 134 ตัว รวมเป็น 778 ตัว เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ทั้งในส่วนที่ติดตั้งเพิ่มเติมและในมุมที่ไม่ชัดเจน ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้นในทุกมุม ทั้งนี้ในส่วนของการจัดการแจ้งทรัพย์สินสูญหายและมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินมีค่าที่บรรจุไว้ในกระเป๋าส่งเดินทางและนำบรรจุใต้ท้องอากาศยาน นั้น สายการบินต่าง ๆ ได้ชี้แจงปัญหาและมาตรการที่ได้ดำเนินการไว้ดังนี้

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อธิบายว่า ผู้ที่กระทำความผิดจะกระทำการเป็นกระบวนการ โดยสังเกตจากกระเป๋าส่งที่ห่อหุ้มมีราคาแพงจะเป็นจุดสนใจของผู้กระทำความผิด และการกระทำความผิดดังกล่าวไม่สามารถกระทำโดยบุคคลคนเดียวได้ โดยเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องกับระบบสายพานสามารถร่วมกันกระทำความผิดได้ ทั้งนี้หากจะเพิ่มมาตรการในการป้องกันให้เข้มงวดขึ้น อาจจะต้องให้เจ้าหน้าที่ในหน้าที่อื่น ๆ ใช้มาตรฐานเดียวกันกับมาตรฐานของพนักงานขนถ่ายสัมภาระหรือ Loader สำหรับค่าชดเชยเป็นไปตามเงื่อนไขของอนุสัญญามอนทรีออล (Montreal

⁶ C-4 ย่อมาจาก Composition C-4 เป็นระเบิดพลาสติกชนิดหนึ่งที่ใช้ในทางทหาร ส่วนประกอบหลักของซีโฟร์ คือ อาร์ดีเอกซ์ (RDX: Research Development Explosive) ประมาณ ร้อยละ 91 ของน้ำหนัก มีอัตราความเร็วในการระเบิดประมาณ 26,400 ฟุตต่อวินาที ซึ่งเร็วกว่าไดนาไมต์ที่มีอัตราความเร็วในการระเบิดประมาณ 7,400 ฟุตต่อวินาที

⁷ ทีเอ็นที (TNT; ย่อจาก “ไตรโนโตรโทลูอิน” (Trinitrotoluene)) มีสารเคมีซึ่งมีสูตร คือ C₆H₂(NO₂)₃CH₃ เป็นของแข็งสีเหลือง ซึ่งบางใช้เป็นตัวเร่งในการสังเคราะห์เคมี แต่รู้จักกันดีที่สุดว่าเป็นวัตถุระเบิดที่มีประโยชน์โดยมีคุณสมบัติจัดการได้สะดวก

Convention) (Bangkok Airways, 2020) ซึ่งเงื่อนไขในการชดเชยค่าเสียหายมีรายละเอียดปรากฏอยู่บนบัตรโดยสาร โดยจะมีการชดเชยในอัตรา 1 กิโลกรัมต่อ 20 ดอลลาร์สหรัฐ ในกรณีทรัพย์สินหาย

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ดำเนินการตรวจสอบการเข้าออกของรถยนต์ที่ขนถ่ายสัมภาระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในระบบรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ โดยตรวจพบการชุกซ่อนทรัพย์สินของผู้โดยสารในรถยนต์ มีการติดทรัพย์สินไว้บนหลังคา ชุกซ่อนไว้ในรองเท้าบูท หรือกางเกงชั้นในของเจ้าหน้าที่ขนถ่ายสัมภาระ

สำหรับ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ถึงแม้จะไม่มีกรณีผู้โดยสารแจ้งเกี่ยวกับทรัพย์สินสูญหาย แต่พบว่าผู้โดยสารบางท่านมีการแจ้งเท็จเกี่ยวกับทรัพย์สินหาย แต่เมื่อมีการตรวจสอบภาพจากกล้องวงจรปิดแล้วพบว่าผู้โดยสารท่านนั้นไม่ได้ทำทรัพย์สินหายระหว่างกระบวนการขนถ่ายสัมภาระของสายการบินแต่อย่างใด ในกรณีทรัพย์สินสูญหายนั้นบริษัทฯ สันนิษฐานว่าอาจเกิดขึ้นได้หากมีคนร้ายแฝงตัวมากับผู้โดยสารหรืออาจเป็นพนักงานของสายการบินเองที่เป็นผู้กระทำความผิด นอกจากนี้ อาจมีผู้โดยสารบางคนที่ลงมาก่อนแล้วมายืนรอกระเป๋าและพบเห็นทรัพย์สินในกระเป๋าของผู้โดยสารท่านอื่นที่ยังไม่มา จึงได้นำทรัพย์สินของผู้โดยสารท่านอื่นไปโดยจงใจที่จะลักทรัพย์ หรือในกรณีที่ผู้โดยสารบางคนรีบนำกระเป๋าเดินทางมาเก็บไว้ที่ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะแล้วไปนั่งที่ท้ายเครื่องโดยเก็บกระเป๋าของตนไว้ที่ด้านหน้า

ของเครื่อง อาจมีผู้โดยสารบางท่านที่ลงก่อนนำทรัพย์สินของผู้โดยสารติดตัวไปด้วย ในส่วนของมาตรฐานป้องกันสายการบินนกแอร์ จะมีเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแลพนักงานขนถ่ายสัมภาระหรือ Loader เกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขนสัมภาระ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่าไม่ควรนำทรัพย์สินที่มีค่าบรรจุลงในกระเป๋าเดินทางแล้วโหลดใต้ท้องอากาศยาน เนื่องจากไม่มีมาตรการที่จะป้องกันทรัพย์สินสูญหายได้อย่างเต็มที่ โดยปัญหา “ทรัพย์สินหาย” ที่สายการบินต่าง ๆ ได้ชี้แจง ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา ดังนี้

(1) ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทบทวนมาตรการการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของผู้โดยสารที่บรรจุในกระเป๋าในระหว่างเดินทาง โดยผู้ตรวจการแผ่นดินจะทำการลงพื้นที่ตรวจสอบท่าอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศ ภายใน 30 วัน เพื่อตรวจสอบความคืบหน้าในการดำเนินการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

(2) ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการดังต่อไปนี้

(2.1) ให้การท่าอากาศยานติดตั้งกล้องวงจรปิดหรือ CCTV ให้เห็นทุกมุมของจุดคัดแยกกระเป๋าไปยังอากาศยานของแต่ละสายการบิน หรือ Make up Unit

(2.2) ให้ติดตั้งกล้องวงจรปิด บริเวณลานจอด อากาศยาน บริเวณการทำงานของเจ้าหน้าที่ขนถ่ายสัมภาระ และพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาคพื้น

(2.3) ให้เพิ่มเติมสายตรวจบริเวณ จุดคัดแยกกระเป๋าไปยังอากาศยานของแต่ละสายการบิน หรือ Make up Unit และบริเวณสายพานรับกระเป๋า

(2.4) ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประสานกับทุกสายการบินในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนทราบโดยให้คำแนะนำในการป้องกันการถูกรังแกหรือการกระทำของผู้โดยสารเองและเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศและของสายการบินด้วย

(3) ให้มาตรการดังกล่าวเป็นภารกิจในการรักษาชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขอให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีส่วนร่วมในการทำงานของคณะทำงานแก้ไขปัญหาการลักขโมยในพื้นที่เขตการบินของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยเพื่อเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้มีการนัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินปรากฏข้อเท็จจริงสรุปได้ว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้กำหนดมาตรการการรักษาความปลอดภัยการขนถ่ายสัมภาระโดยการลงทะเบียน เพื่อให้การปฏิบัติงานขนถ่ายสัมภาระเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพในการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินและการกระทำอันเป็นการแทรกแซง

โดยมิชอบด้วยกฎหมาย จึงมีการกำหนดมาตรการการลงทะเบียนตามจุดต่าง ๆ ดังนี้ (1) พื้นที่ขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน (2) ช่องทางผ่านเข้าออกบริเวณ Sorting Area และพื้นที่การบิน (Airside) นอกจากนี้ มาตรการการลงทะเบียนยังครอบคลุมไปถึง (3) บุคคลที่มีสิทธิผ่านเข้า-ออกหรืออยู่ในพื้นที่ภายในบริเวณ Sorting Area และพื้นที่การบิน (Airside) (4) พนักงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน (Loader) และ (5) งานรักษาความปลอดภัยการขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน

(1) พื้นที่ขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน กำหนดไว้ 3 พื้นที่ ได้แก่

(1.1) พื้นที่คัดแยกสัมภาระที่ลำเลียงขึ้นบนอากาศยาน Sorting Area อาคารผู้โดยสาร บริเวณ ชั้น B1

(1.2) พื้นที่คัดแยกสัมภาระอาคารปฏิบัติการและระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระเปลี่ยนเที่ยวบิน (Transfer Baggage Terminal)

(1.3) พื้นที่ขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนขึ้นบนอากาศยาน บริเวณหลุมจอดอากาศยาน (Aircraft Stand)

(2) ช่องทางเข้า-ออกบริเวณ Sorting Area และพื้นที่การบิน (Airside)

(2.1) ช่องทางเข้า-ออกลานจอดอากาศยาน 1-4 (Control Post 1-4)

(2.2) ช่องทางขึ้นลง Sorting Area บริเวณแนวทางเดินขึ้น 1 อาคารผู้โดยสาร

(2.3) ลิฟต์บริการหมายเลข EL-T- 09 และ ลิฟต์บริการหมายเลข EL-T- 22

(3) บุคคลที่มีสิทธิผ่านเข้า-ออกหรืออยู่ในพื้นที่ภายในบริเวณ Sorting Area และพื้นที่การบิน (Airside)

(3.1) พนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

(3.2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ

(3.3) พนักงานของบริษัทสายการบิน

(3.4) พนักงานของบริษัทที่ได้รับสัมปทาน

(3.5) พนักงานของบริษัทผู้ได้รับสัมปทานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน

(3.6) พนักงานบริษัทจัดจ้างของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทผู้ประกอบการสายการบิน และบริษัทผู้ได้รับสัมปทานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนหรือปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ภายในบริเวณ Sorting Area

(4) พนักงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียน (Loader)

(4.1) ผู้ปฏิบัติงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนต้องมีใบรับรองการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติประกอบการขอบัตรรักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลชั่วคราวและชนิดถาวร

(4.2) ผู้ปฏิบัติงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนต้องสวมใส่เครื่องแต่งกายที่บริษัทกำหนดและไม่มีกระเป๋ติดกับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (เสื้อ) จะต้องกำหนดรหัสพนักงานและสัญลักษณ์สังกัดของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

(4.3) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานจัดจ้างชั่วคราวหรือ Outsource เข้า-ออกทาง Control Post 4 เพื่อไปปฏิบัติงานเท่านั้น

(4.4) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนของ Bangkok Flight Services (BFS) (ดำเนินการโดย Worldwide Flight Services Bangkok Air Ground Handling Co., Ltd.) และพนักงานจัดจ้างชั่วคราวหรือ Outsource เข้า-ออกทางแนวทางเดินชั้น 1 อาคารผู้โดยสารเท่านั้น

(4.5) ห้ามผู้ปฏิบัติงานขนส่งสัมภาระลงทะเบียนนำทรัพย์สินติดตัวเข้าไปในพื้นที่ปฏิบัติงานโดยบริษัทการท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อนุญาตเฉพาะอาหาร ซ้อนสั้น ปากกา 1 ด้าม ยารักษาโรค ผ้าเช็ดหน้า สบู่ ยาสีฟัน และเงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งต้องบรรจุอยู่ในภาชนะโปร่งใส

(4.6) ห้ามนำอุปกรณ์หรือสิ่งของที่ไม่เกี่ยวข้องกับการขนถ่ายสัมภาระเข้าไปในบริเวณ Sorting Area เช่น กล่องหรือลัง รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ไขควง คีม ฯลฯ) หากตรวจพบผู้ประกอบการหรือสายการบิน จะต้องดำเนินการนำออกนอกพื้นที่โดยทันที

(4.7) ห้ามมิให้มีบุคคลอยู่ภายในตู้คอนเทนเนอร์/Unit load device สำหรับขนถ่ายสัมภาระลงทะเบียนในขณะลำเลียงสัมภาระไปยังอากาศยาน

(4.8) ห้ามมิให้นำรถขนถ่ายสัมภาระลงทะเลเบียน (Dolly) เข้าไปบริเวณ Sorting Area ก่อนเวลาล่วงหน้าเกิน 30 นาที

(4.9) ผู้เข้าบริเวณ Sorting Area และพื้นที่ Airside หากนำสิ่งของมีค่าเข้าพื้นที่ได้แก่ กล้องถ่ายรูป Notebook Tablet และ/หรือ สิ่งของมีค่าอื่น ๆ จะต้องสำแดงและลงบันทึกหลักฐาน (Declare)

(5) งานรักษาความปลอดภัยการขนถ่ายสัมภาระลงทะเลเบียน

(5.1) จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยพื้นที่เพื่อป้องกันการละเมิดมาตรการการรักษาความปลอดภัยหรือการกระทำโดยมิชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งการโจรกรรมทรัพย์สินภายในกระแสการขนถ่ายสัมภาระของผู้โดยสาร

(5.2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องให้ความร่วมมือในการตรวจค้นผู้ขนส่งสัมภาระระหว่างเส้นทางขนส่งจากบริเวณ Sorting Area ไปยังอากาศยานหรือหลุมจอดอากาศยานเมื่อได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(5.3) กรณีที่มีข้อมูลการโจรกรรมทรัพย์สินจากการดำเนินงานของผู้ประกอบการรายใดเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขอสงวนสิทธิ์ในการเข้าดำเนินการในพื้นที่เพื่อป้องกันปัญหาต่อไป

(5.4) จัดชุดตรวจร่วมรักษาความปลอดภัยในบริเวณ Sorting Area ประกอบด้วย

(5.4.1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(5.4.2) เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(5.4.3) เจ้าหน้าที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

(5.4.4) เจ้าหน้าที่ Bangkok Flight Services (BFS) (ดำเนินการโดย Worldwide Flight Services Bangkok Air Ground Handling Co., Ltd.) ทำการตรวจรักษาความปลอดภัยในพื้นที่และสุ่มตรวจ Loader ทุกวัน

(5.5) สังเกตการณ์ทางโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) บริเวณพื้นที่ Sorting Area ตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ หากพบการละเมิดจะประสานหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

(5.6) การแจ้งเหตุหรือพบเบาะแสการกระทำความผิด สามารถติดต่อประสานได้ที่ศูนย์รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2132 4000 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(5.7) กำหนดให้ถุงขยะใน Sorting Area เป็นถุงพลาสติกโปร่งใส

(5.8) ผู้ประกอบการหรือสายการบินต้องจัดให้มีการตรวจค้นร่างกาย Loader ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ณ พื้นที่การปฏิบัติงาน

(5.9) ผู้ประกอบการหรือสายการบินต้องจัดให้มีตู้ล็อกเกอร์ สำหรับเก็บสิ่งของสัมภาระสำหรับ Loader ก่อนเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ Sorting Area

ส่วนมาตรการในการดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืน ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยในส่วนของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการส่งข้อมูลจากสถานีปลายทางทุกที่ที่การบินไทยได้ทำการบินไปยังบริษัท การท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการส่งว่ากรณีใดบ้างที่จะต้องตรวจสอบเป็นพิเศษ ซึ่งหากตรวจสอบแล้วพบว่ามีความผิดปกติของการบินไทยมีส่วนเกี่ยวข้อง จะมีการลงโทษและดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ซึ่งกระบวนการตรวจสอบนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะวิเคราะห์ตั้งแต่ขั้นตอนกระบวนการเริ่มต้นว่าผู้โดยสารนั้นได้นำกระเป๋าสัมภาระมาเช็คอินด้วยตัวเองหรือไม่ ซึ่งขั้นตอนการนำกระเป๋าจากโรงแรมนั้นอาจจะมีการวางกระเป๋าสัมภาระในที่สาธารณะและอาจถูกบุคคลอื่นโจรกรรมทรัพย์สินไประหว่างที่กระเป๋านั้นยังไม่ถึงสนามบิน ซึ่งกระบวนการตรวจสอบกรณี “ทรัพย์สินหาย” นั้นไม่ใช่เฉพาะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแห่งเดียวหรือเฉพาะของสายการบินไทยอย่างเดียว แต่มีอยู่ในทุกสนามบินและในทุก ๆ สายการบินทั่วโลก

ทั้งนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า เมื่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดมาตรการไว้ 6 มาตรการ เพื่อป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินและการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยมีการวิเคราะห์ตั้งแต่ขั้นตอนกระบวนการ

เริ่มต้นว่าจนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้โดยสารจะได้รับกระเป๋าสัมภาระคืน ซึ่งการปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัย ทำให้แนวโน้มในการโจรกรรมทรัพย์สินลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม ปัญหาการบริหารจัดการอาคารจอดรถยนต์ของสนามบินสุวรรณภูมิยังคงเป็นปัญหาที่ยังต้องติดตามการปรับปรุงและแก้ไข เนื่องจากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง ผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่าความเดือดร้อนที่ผู้ใช้บริการได้รับนั้นเกิดจากฝ่ายรักษาความปลอดภัยของสนามบินสุวรรณภูมิปล่อยปละละเลยในการจัดการจอดรถยนต์ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดและช่วงเทศกาลทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเข้า-ออกได้โดยสะดวก นอกจากนี้ การโจรกรรมทรัพย์สินในบริเวณอาคารจอดรถอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายยังคงเป็นปัญหาของท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วประเทศ ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามมาตรา 32 ประกอบมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

(1) ขอให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประสานกับสายการบินต่าง ๆ หากพบว่าจุดที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการโจรกรรมทรัพย์สินของผู้โดยสาร ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน

(2) ขอให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จัดระเบียบการจอดรถยนต์ในอาคารที่จอดรถยนต์ของสนามบินสุวรรณภูมิ พร้อมทั้งกำกับให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก

ความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ในการบริหารจัดการ ที่จอดรถยนต์โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดหรือ ช่วงเทศกาล พร้อมทั้งจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับ การจอดรถยนต์ในช่วงที่มีรถยนต์หนาแน่น รวมถึงจัดให้มีรถบริการรับส่งจากบริเวณ ที่จอดรถมายังอาคารผู้โดยสาร นอกจากนี้เพื่อ ความสะดวกของผู้ใช้บริการแล้วยังเป็นการ ลดความหนาแน่นของจำนวนรถที่มาจอด เพื่อส่งผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิด้วย

(3) ขอให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ประสาน งานความร่วมมือกับบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การดำเนินการ ด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารมีสถิติจำนวนการสูญหาย ของกระเป๋าสัมภาระลดลง ทั้งนี้ เพื่อให้แนวทาง ในการแก้ไขปัญหาของสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นต้นแบบในการแก้ไขปัญหาทรัพย์สินสูญหาย ในสนามบินแห่งอื่น ๆ ทั่วประเทศต่อไป

หลังจากผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ข้อเสนอแนะ ปัจจุบันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ประสานความร่วมมือกับบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารในสนามบินแห่งอื่น ๆ

ทั่วประเทศแล้ว เช่น ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นต้น

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เล็งเห็น ถึงความสำคัญในการรักษาความปลอดภัย ให้กับทรัพย์สินของผู้โดยสารเป็นสำคัญ เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยว ที่สวยงามหลายแห่ง และธุรกิจท่องเที่ยวถือเป็น แหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ อันส่งผล ต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ซึ่งรายได้ จากการท่องเที่ยวของชาวไทยและต่างชาติ ในช่วงครึ่งแรกของปี 2562 นั้น มีบทบาทสำคัญ ถึงร้อยละ 17 ของรายได้มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product-GDP) (Nichapat surawatthananon, 2020) ดังนั้น หากปัญหา การสูญหายของทรัพย์สินที่เกิดขึ้นในระหว่าง การเดินทางโดยเครื่องบินยังไม่ได้รับการแก้ไข ย่อมจะส่งผลกระทบที่ธุรกิจการบินและ การท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างหลีกเลี่ยง ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินขอเป็นอีกหนึ่งองค์กร ที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สามารถเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้อย่างไร้กังวลว่า “ทรัพย์สินจะไม่สูญหาย” เมื่อถึงสนามบินปลายทาง ●

บรรณานุกรม

- Bangkok Airways. (2020). ngũankhai khōng sanyā læ kǎnchǎeng tūan samkhan nai dān 'ũn. [Conditions of contract and other important notices]. (8, July, 2020). Retrieved from <https://www.bangkokair.com/tha/pages/conditions/conditions-of-carriage>.
- Nichapat surawatthananon. (2020). kǎnthōngthīeo kap botbāt khaphklūan sētthakit Thai hīrō čhampen rū hīrō tūa čhing ?. [The page Bank of Thailand]. (8, July, 2020). Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_29Oct2019.aspx.
- The Civil Aviation Authority of Thailand. (2020). kan yun phakkhayanuwat san khong prathet Thai phua kan khao pen phakhi anusanya montrion nungphankaoroikaosipkao. [Convention for the unification of certain rules for international carriage by air: Montreal convention]. (8, July, 2020). Retrieved from <https://www.caat.or.th/th/archives/29785>.