



Research Article

แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

อนุวัฒน์ มาหะมะ

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อีเมล arnuwat@gmail.com

นันทวัน อินทชาติ

นักวิชาการอิสระ

อีเมล n_intachat@hotmail.com

วรารณ เต็มแก้ว

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อีเมล waraporntung@gmail.com

The Guidelines of Airport Services for Muslim Passengers

Arnuwat Mahamat

Civil Aviation Training Center, Suranaree University of Technology

Corresponding author email: arnuwat@gmail.com

Nantawan Intachat

Special Instructor

Email: n_intachat@hotmail.com

Waraporn Temkaew

Civil Aviation Training Center, Suranaree University of Technology

E-mail: waraporntung@gmail.com

Received: August 4, 2021

Revised: October 8, 2021

Accepted: October 18, 2021

Published: December 30, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน (2) นำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยานและการดูแลจัดการการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกและจัดระบบข้อมูลเป็นกลุ่ม และนำเสนอแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพปัญหาการบริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ห้องน้ำมีจำนวนน้อย พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำควรเป็นเพศเดียวกันกับป้ายห้องน้ำ ห้องละหมาดมีขนาดเล็กและส่วนใหญ่มีเฉพาะในเขตนอกการบิน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารของเที่ยวบินพิเศษฮัจญ์และฮุมเราะห์มีจำนวนน้อย ป้ายบอกทาง สถานที่ต่าง ๆ ไม่มีภาษาท้องถิ่น ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย และไม่มีจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุสลิม

2) ด้านโครงสร้างท่าอากาศยานที่เกี่ยวกับพื้นที่รองรับ ประกอบด้วย พื้นที่ใช้สอยภายในท่าอากาศยานมีจำนวนจำกัด ไม่มีมาตรการจำกัดผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ ควรมีการขยายพื้นที่ใช้สอยของท่าอากาศยานบางแห่งที่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการชาวมุสลิม 3) ด้านการรักษาความปลอดภัย การตรวจค้นร่างกายโดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ระบุเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร ไม่มีห้องตรวจค้นพิเศษสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นเพศหญิง 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม การก่อการร้าย และปัญหาการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในแต่ละเที่ยวบิน

(2) แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามคุณลักษณะพื้นฐานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม ดังนี้ ห้องน้ำที่เป็นมิตรกับมุสลิม พื้นที่อาบน้ำละหมาดแยกส่วนแห้งและเปียก ที่อาบน้ำละหมาดมีสัดส่วนที่เพียงพอ ห้องละหมาดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสบาย มีบริการในเขตการบินด้วย และสนับสนุนการจำหน่ายสินค้าฮาลาลในท่าอากาศยาน 2) การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารผู้โดยสารชาวมุสลิมที่มีหลากหลายภาษารวมถึงภาษาท้องถิ่น 3) การให้บริการเที่ยวบินพิเศษช่วงเทศกาลฮัจญ์ มีจุดรวมพลเฉพาะ เพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการ และจัดสรรอาคารที่แยกส่วนเฉพาะในการให้บริการ 4) การให้บริการด้านมาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม การตรวจค้นร่างกายโดยพนักงานเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร และมีห้องตรวจค้นเฉพาะสำหรับผู้โดยสารเพศหญิง

คำสำคัญ: แนวทางการให้บริการ, ผู้โดยสารชาวมุสลิม, ท่าอากาศยานในประเทศไทย

Abstract

The research aimed to provide the guidelines of airport services for Muslim passengers. The objectives of research were (1) To study the conditions of serviced-problems in the airports (2) 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 (1) 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 a service's area, consist with, a limit space, no precaution to limit people entering airport. 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.

(2) The guidelines, airport services for Muslim passengers, which are, 1) Facilities development as Muslim's passenger 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 area 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.

Keywords: Service guidelines, Muslim passengers, Airport in Thailand

บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีขนาดใหญ่ และเพิ่มมูลค่าขึ้นต่อเนื่อง องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้คาดการณ์ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในช่วง 20 ปี ว่าจะมีอัตราการเติบโตของปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในภาพรวมร้อยละ 4.5-4.6 ต่อปี เนื่องจากการขนส่งทางอากาศนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยกว่าการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ ซึ่งผู้โดยสารมีจุดประสงค์การเดินทางไปด้วยเหตุผลต่าง ๆ กันไป อาทิ เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เดินทางเพื่อเยี่ยมญาติพี่น้อง เดินทางเพื่อไปทำงาน เดินทางเพื่อภารกิจส่วนตัว หรือเดินทางเพื่อไปประกอบพิธีกรรมทางศาสนา

รายงานจากการวิเคราะห์ใหม่โดย Pew Research Center Demographic Projections เรื่อง The Changing Global Religious Landscape ที่ทำการสำรวจความเป็นไปได้และอัตราของการเติบโตจำนวนชาวมุสลิม ในปี ค.ศ. 2010 มีจำนวนชาวมุสลิมราว 1.6 พันล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน 23.2% ของประชากรโลกทั้งหมด จากรายงานระบุว่าจำนวน ชาวมุสลิมจะเพิ่มสัดส่วนเป็น 29.7% ในปี ค.ศ. 2050 นี้ และในปี ค.ศ. 2100 จำนวนชาวมุสลิมจะมีสัดส่วนราว 34.9% จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การเดินทางทางอากาศของชาวมุสลิมในรูปแบบต่าง ๆ จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต (Post Today, 2017)

จากผลการสำรวจดัชนีการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมทั่วโลก ประจำปี ค.ศ. 2018 (The Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index หรือ Global Muslim Travel Index; GMTI 2018) ซึ่งสำรวจประเทศจุดหมายปลายทางทั้งสิ้น 130 ประเทศทั่วโลก ทั้งประเทศมุสลิม (Organization of Islamic Cooperation; OIC) และประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม (Non Organization of Islamic Cooperation; Non-OIC) ระบุว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับ 2 ของกลุ่มที่ไม่ใช่มุสลิม โดยการสำรวจครั้งนี้มีปัจจัย 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การเดินทางเข้าประเทศ การสื่อสารสภาพแวดล้อมต่อการเดินทาง และการให้ความช่วยเหลือด้านการอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับความพยายามอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของไทย ที่พยายามเพิ่มจำนวนร้านอาหารฮาลาลและส่งเสริมประเทศไทยเป็น

ประเทศจุดหมายปลายทางที่เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (MGR Online, 2018) ซึ่งทำอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทยนั้น มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นประตูด่านแรกในการต้อนรับและการให้บริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ด้วยเช่นกัน

ในส่วนของการเดินทางทางอากาศของชาวมุสลิมนั้น ต้องสอดคล้อง กับการปฏิบัติหน้าที่ทางศาสนาและในชีวิตประจำวันด้วยเช่นกัน เช่น การละหมาด ถึงแม้ว่าจะอยู่ ณ สถานที่ใดก็ตาม เมื่อถึงเวลาจำเป็นอย่างยั้งต้องทำการละหมาดตามเวลาที่กำหนด หรือแม้แต่การรับประทานอาหาร ต้องเป็นอาหารฮาลาล ทำให้การบริการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกให้กับชาวมุสลิมที่ใช้บริการทำอากาศยาน แต่ทำอากาศยานในประเทศไทย ยังไม่มีการบริการต่าง ๆ สำหรับชาวมุสลิมที่สามารถสร้างความประทับใจได้เพียงพอ ในขณะเดียวกันนั้น ในแต่ละปีมีชาวไทยมุสลิมเดินทางไปนครเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบียเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ ที่จัดขึ้นทุกปีใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ซึ่งเป็น 1 ใน 5 หลักปฏิบัติของหลักการการดำเนินชีวิตของศาสนาอิสลาม หรือการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ตลอดทั้งปี ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีชาวไทยมุสลิมใช้บริการทำอากาศยานมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ เนื่องจากว่ามีญาติพี่น้องจำนวนมากเดินทางไปยังทำอากาศยานเพื่อการฮัจญ์ ซึ่งถือเป็นประเพณีเมื่อมีใครเดินทางไปแสวงบุญ ทำให้สามารถสะท้อนถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามทำอากาศยานในประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับเหตุการณ์เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2558 นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และคณะได้เข้าพบ นายอาซิส พิทักษ์คุมพล ประธานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยและจุฬาราชมนตรี เพื่อแสดงความเสียใจและขอภัยต่อกรณีการตรวจค้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อชาวมุสลิม ที่ปรากฏภาพไม่เหมาะสมซึ่งท่านจุฬาราชมนตรีได้เมตตากล่าวให้อภัยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ทำอากาศยานสำหรับชาวมุสลิม เช่น การเพิ่มร้านอาหารฮาลาล การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงห้องน้ำของท่าอากาศยาน เป็นต้น (Thairath Online, 2015)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ภายใต้ข้อกำหนดและมาตรฐานข้อกำหนดพื้นฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อาทิ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านความปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอให้ท่าอากาศยานในประเทศไทยปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทยในการต้อนรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่มาจากต่างประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายต้องการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมของท่าอากาศยานในประเทศไทย จากข้อกำหนดและมาตรฐานข้อกำหนดพื้นฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ 19 ภาคผนวก (Annex 19) ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวก (Annex 9, Facilitation) สนามบิน (Annex 14, Aerodromes) การรักษาความปลอดภัย (Annex 17, Security) และการจัดการด้านนิรภัย (Annex 19, Safety Management) ที่เป็นมาตรฐานและขอแนะนำพึงปฏิบัติ (Standards and Recommended Practices; SARPs) โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. แนวปฏิบัติที่ดีของท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม
2. วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมของศาสนาอิสลาม
3. การให้บริการและการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารในท่าอากาศยาน

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรระดับสูงและบุคลากรระดับกลาง ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน และด้านการดูแลจัดการการบริการผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมที่ไปแสวงบุญ โดยผ่านการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญการจัดการท่าอากาศยาน เพียวบิน หรือการให้บริการและประสานในการส่งคนไทยไปประกอบพิธีฮัจญ์จำนวน 6 คน ได้แก่ (1) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (2) ฝ่ายพิธีการบิน (3) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง (4) ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานจุฬาราชมนตรี (ฝ่ายกิจกรรมฮัจญ์) (5) เจ้าหน้าที่อาวุโสลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์ และ (6) ผู้เชี่ยวชาญนำผู้แสวงบุญประกอบพิธีฮัจญ์ และได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในหน้าที่การงานเกี่ยวกับหัวข้อวิจัยอย่างน้อย 5 ปี

ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบด้วยตารางสังเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ซึ่งสามารถสรุปวิธีดำเนินการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการท่าอากาศยาน การจัดการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม หรือการให้บริการชาวมุสลิมที่ไปประกอบด้านกิจการฮัจญ์ของประเทศไทย โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย

1. คำถามที่ 1 ท่านคิดว่าท่าอากาศยานที่ให้บริการเที่ยวบินสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม มีปัญหาอะไรบ้างในปัจจุบัน อาทิ ด้านมาตรการความปลอดภัย, ด้านพื้นที่สำหรับการรองรับในช่วงเที่ยวบินพิเศษ เช่น พิธีฮัจญ์, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการของคำสอนศาสนาอิสลาม

2. คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าการบริหารจัดการและการให้บริการของท่าอากาศยานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ไปประกอบพิธีฮัจญ์ที่เหมาะสม ควรเป็นอย่างไร

3. คำถามที่ 3 ท่านคิดว่าการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยในปัจจุบันควรปรับปรุงหรือพัฒนาด้านใดบ้าง

4. คำถามที่ 4 กรณีมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ หรือมีภัยคุกคามอื่น ๆ เช่น โรคระบาด ก่อการร้าย ปัญหาเกี่ยวกับการเมือง ท่านคิดว่าท่าอากาศยานควรมีบทบาทในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ชาวมุสลิมอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการจำแนกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียงร่วมกับการจดบันทึกซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร วารสาร งานวิจัย และบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริการสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม และแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) ของการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมของท่าอากาศยานต่างประเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของข้อมูลว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบคำถามได้ครบถ้วนตามประเด็นข้อคำถามต่าง ๆ และข้อมูลที่ให้มีจำนวนมากและเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาจัดกลุ่มคำที่เหมือนกัน จำแนกตามหมวดหมู่ของการนำเสนอ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาจัดเรียงลำดับความสำคัญ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มคำที่เหมือนกัน

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ผ่านการคัดเลือกมาเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการสังเคราะห์และเรียบเรียงด้วยตารางสังเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมต่อไป

การตรวจสอบข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องและตรงกับสภาพความเป็นจริงดังนี้

1. การทำการตรวจสอบข้อมูลตามขั้นตอน เป็นการตรวจสอบข้อมูลภายหลังจากการเก็บข้อมูล เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวม เพื่อการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ตามลักษณะเรื่องที่ต้องการวิจัย

2. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Credibility) และตรวจสอบข้อสรุปด้วยการยืนยันผล (Confirmability) คือการที่ผู้วิจัยได้บันทึกเสียงการสัมภาษณ์ตลอดการรวบรวมข้อมูล และการมีคำพูดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อยืนยันความจริงและความชัดเจน ในทุกประเด็นของการวิเคราะห์และการรายงานผล

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยคำนึงถึงการยินยอมการให้ข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลตลอดการสัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่ประสงค์ตอบคำถามหรือมีความเห็นต่างสามารถยุติ

การสัมภาษณ์ได้ นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถตรวจสอบข้อมูลจากผู้วิจัยดำเนินการถอดเสียงเป็นรายงานเพื่อยืนยันข้อมูลของตนเอง และผู้วิจัยไม่เปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แต่จะเป็นการนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวมเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ (1) สภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน เป็นการนำผลจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน และ (2) นำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน โดยนำผลการวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องด้านแนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานต่างประเทศ มาสรุปผลเป็นแนวทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยสภาพปัญหาการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ซึ่งเป็นผลวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย (1) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (รหัส A1) (2) ฝ่ายพิธีการบิน (รหัส A2) (3) นักบินสายการบินแห่งหนึ่ง (รหัส A3) (4) รองเลขานุการสำนักงานจุฬาราชมนตรี ฝ่ายกิจกรรมฮัจญ์ (รหัส A4) (5) เจ้าหน้าที่อาวุโสลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมพิเศษเที่ยวบินฮัจญ์ (รหัส A5) และ (6) ผู้เชี่ยวชาญนำผู้แสวงบุญประกอบพิธีฮัจญ์ (รหัส A6) สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการสัมภาษณ์ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณท่าอากาศยาน โดยผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คน (A1, A2, A3, A4, A5, A6) ได้เห็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ ดังนี้

1) ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ อีกทั้งมีสายฉีดชำระให้บริการในบางห้องน้ำของพื้นที่ของห้องละหมาด โดยที่ผ่านมามีท่าอากาศยานส่วนใหญ่ของประเทศไทย มีปัญหาจำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอ กับจำนวนญาติพี่น้องเดินทางไปส่งผู้แสวงบุญที่ท่าอากาศยานจำนวนมาก นอกจากนี้ ห้องน้ำควรมีลักษณะที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม และควรมีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำที่เป็นเพศ

เดียวกับผู้ให้บริการห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการชาวมุสลิมมากยิ่งขึ้น

2) ห้องละหมาดมีขนาดเล็ก และจำนวนน้อยทำให้ผู้โดยสารต้องรอเข้าคิวเป็นเวลานานเพื่อใช้บริการ นอกจากนี้ห้องละหมาดควรแยกระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน ควรมีบริการทั้งเชตนอกการบินและเชตในการบินของท่าอากาศยานนานาชาติทุกแห่ง เพื่อความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มาต่อเที่ยวบิน

3) ที่อาบน้ำละหมาดมีจำนวนน้อย เนื่องจากท่าอากาศยานบางแห่งมีให้บริการเพียง 1 จุด ทำให้ผู้โดยสารต้องรอคอยนาน ดังนั้นท่าอากาศยานควรสร้างที่อาบน้ำละหมาดเพิ่มขึ้น และที่อาบน้ำละหมาดควรแยกส่วนพื้นที่แห้งและเปียกให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการและเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามลักษณะของการปฏิบัติทางศาสนา และอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เร่งรีบหรือมีเวลาจำกัด

4) จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุสลิม อาทิ ร้านอาหาร ห้องละหมาด ข้อมูลเที่ยวบิน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร หรือ (Gate) สำหรับขึ้นเครื่อง หรือเกิดเหตุการณ์กรณีฉุกเฉิน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมน้อยมาก บางท่าอากาศยานไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งควรมีบริการทั้งภาษาไทย อังกฤษ อาหรับ และมลายู นอกจากนี้ป้ายบอกทาง ตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ควรมองเห็นได้ชัดเจน และมีภาษาท้องถิ่นควรคำนึงถึงผู้ให้บริการทุก ๆ ประเภท ทั้งในเรื่องของการมองหาป้าย ตัวอักษรที่สามารถเห็นได้ชัดเจน และควรเพิ่มภาษาท้องถิ่นของป้ายต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานด้วย

5) การให้บริการเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารกรณีเที่ยวบินฮัจญ์และฮุมเราะห์ ซึ่งเป็นเที่ยวบินพิเศษมีจำนวนน้อย ไม่สอดคล้องกับปริมาณจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นตามสัดส่วน ผู้โดยสารต้องต่อคิวยาว พร้อมสัมผัสระยะเยาะ ทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบในการจัดสรร ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน ดังนั้นการเปิดบริการเคาน์เตอร์เพิ่มเติม กรณีเที่ยวบินพิเศษจะสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดและจะสร้างกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขึ้น

6) ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย ไม่สอดคล้องกับปริมาณผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บางท่าอากาศยานไม่มีการจำหน่ายอาหารฮาลาลให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม เนื่องจากว่าผู้โดยสารบางคนไม่เคยใช้บริการท่าอากาศยาน นอกจากนี้พนักงานร้านอาหารฮาลาลควรเป็นชาวมุสลิม อย่างน้อย 1 คน ซึ่งบางร้านอาหารฮาลาลไม่มีพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลามปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อความไม่เชื่อมั่นของผู้โดยสารชาวมุสลิม

7) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุให้บริการในห้องละหมาด อาทิ เก้าอี้ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น ปัจจุบันมีการให้บริการเฉพาะที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเท่านั้น ดังนั้นท่าอากาศยานควรเพิ่มการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในห้องละหมาดทุก ๆ ท่าอากาศยาน และควรเหมาะสมกับสภาพห้องละหมาดแต่ละแห่งด้วย

2. ผลการสัมภาษณ์ปัญหาด้านโครงสร้างท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่รองรับ พบว่า พื้นที่ใช้สอยภายในท่าอากาศยานมีจำนวนจำกัด ไม่มีจุดรวมพล ท่าอากาศยานบางแห่งสามารถขยายพื้นที่การให้บริการตามสัดส่วนผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น และการสนับสนุนการจำหน่ายสินค้าฮาลาลเพื่อเป็นรายได้เสริมของท่าอากาศยาน โดยผู้ให้ข้อมูลทั้ง 6 คนได้เห็นปัญหาแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้

1) พื้นที่รองรับสำหรับเป็นจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิมเมื่อมีเที่ยวบินพิเศษ โดยที่ รหัส A1 กล่าวว่า ปัจจุบันท่าอากาศยานแต่ละแห่งไม่มีพื้นที่สำรองให้บริการ ปัจจุบันท่าอากาศยานนราธิวาสกำลังขยายพื้นที่โครงสร้างอาคารผู้โดยสารใหม่เพื่อสามารถจุผู้โดยสารได้ปีละ 1.7 ล้านคนต่อปี ซึ่งจะทำให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามยังมีท่าอากาศยานอีกหลายแห่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่รองรับสำหรับจุดรวมพลในกรณีเที่ยวบินพิเศษ ซึ่ง รหัส A4 ได้ตั้งข้อสังเกตว่า กรณีผู้โดยสารที่เป็นผู้แสวงบุญเดินทางแค่ 1 ท่าน แต่มีญาติพี่น้องที่ไปส่งถึงท่าอากาศยาน โดยเฉลี่ยประมาณ 30-40 คน เนื่องจากการเดินทางไกล และเป็นประเด็นที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา ส่งผลต่อปัญหาพื้นที่ใช้สอยและพื้นที่รองรับภายในท่าอากาศยานไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ

รหัส A2 และรหัส A5 กล่าวว่า กรณีเที่ยวบินพิเศษ เป็นช่วงที่วุ่นวายมากที่สุด เนื่องจากไม่มีจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิมให้เป็นสัดส่วน ดังนั้นท่าอากาศยานควรพิจารณาพื้นที่การรองรับจุดรวมพลเพื่อทำการตรวจบัตรโดยสาร และนำผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวเข้าคอยพักก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งบางท่าอากาศยานควรแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การย้ายจุดรวมพลของผู้โดยสารชาวมุสลิม อาทิ ผู้โดยสารชาวมุสลิมที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถย้ายจุดสำหรับรวมพลไปที่สถานีรถโดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Bus terminal) หรือสถานีรถไฟฟ้ามหานคร เพื่อลดปัญหาความหนาแน่นและเพื่อหลีกเลี่ยงญาติพี่น้องที่เดินทางไปท่าอากาศยาน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกแบบพื้นฐานครบถ้วน นอกจากนี้ รหัส A3 กล่าวว่า การจัดการเที่ยวบินฮัจญ์นั้น ให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สายการบินเดียว ทำการบินขนผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิม โดยให้บริการเฉพาะอาคารผู้โดยสารที่แยกออกมาจากท่าอากาศยาน เพื่อลดความหนาแน่นของผู้โดยสารที่ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม รหัส A6 ได้ให้ความเห็นว่าอาคารผู้โดยสารสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมหรือพื้นที่สำหรับการรวมพลควรเป็นอาคารเฉพาะกิจที่แยกออกจากท่าอากาศยานเพื่อเป็นการบริการที่เปิดใช้เฉพาะผู้โดยสารกลุ่มคณะ

2) การจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลในท่าอากาศยานมีจำนวนน้อย ซึ่ง รหัส A6 กล่าวว่าท่าอากาศยานควรมีการส่งเสริมการนำผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลมาจำหน่ายในท่าอากาศยาน โดยจัดสรรพื้นที่สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมในการขอรับบริการ สอดคล้องกับ รหัส A1 กล่าวว่า แนวปฏิบัติที่ดีที่ให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงท่าอากาศยานได้ไม่เพียงแต่เพื่อโดยสารอากาศยานเท่านั้น แต่สามารถใช้บริการอื่น ๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การไปซื้อสินค้า การรับประทานอาหาร การนัดพบปะกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้ภายในท่าอากาศยาน ที่เป็นวัตถุประสงค์ของท่าอากาศยานอยู่แล้วในการหารายได้เสริม (Non Aeronautical Revenue) ดังนั้นควรมีการสนับสนุนการจำหน่ายอาหารฮาลาล หรือสินค้าฮาลาลให้เป็นส่วนหนึ่งของการหารายได้เสริมของท่าอากาศยาน น่าจะได้รับความนิยมได้อย่างดี

3. ผลการสัมภาษณ์ปัญหาด้านความปลอดภัย โดยผู้ให้ข้อมูลรหัส A2 และรหัส A6 ได้แสดงความคิดเห็นประเด็นดังกล่าว สรุปได้ดังนี้

1) การตรวจค้นร่างกายควรเป็นเจ้าหน้าที่เป็นเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร ควรมีการกำหนดมาตรการนี้ในทุกท่าอากาศยาน นอกจากเป็นการให้เกียรติผู้โดยสารชาวมุสลิมแล้ว ยังสร้างมาตรฐานการตรวจค้นแบบสากลมากยิ่งขึ้นด้วย

2) ควรมีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิง เนื่องจากผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เป็นเพศหญิงมีการแต่งกายปิดมิดชิด ไม่สามารถเปิดเผยใบหน้าหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อสาธารณะ อีกทั้งเป็นข้อต้องห้ามทางศาสนาในการเปิดเผยส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในที่สาธารณะด้วย ฉะนั้นการกำหนดห้องตรวจค้นพิเศษนั้น จะทำให้ผู้โดยสารชาวมุสลิมเกิดความสบายใจและเป็นการให้บริการที่ดี

4. ผลการสัมภาษณ์ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม การก่อการร้าย โดยผู้ให้ข้อมูลรหัส A4 และรหัส A5 ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคาม การก่อการร้าย หรือปัญหาการเมือง ที่จะกระทบต่อการให้บริการของท่าอากาศยานและเที่ยวบิน ที่ผ่านมายังไม่มีหน่วยงานเฉพาะหรือศูนย์การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามของเที่ยวบินพิเศษ หรือเที่ยวบินอื่น ๆ ควรมีหน่วยงานเดียวที่ให้ข้อมูล และควรเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เหมือนกับการเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้โดยสารประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้ไม่เกิดการแบ่งแยกแต่ในกรณีของผู้โดยสารที่เป็นผู้แสวงบุญนั้น ต้องมีหน่วยงานหลักที่มีอำนาจสั่งการและคอยสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจเพื่อจะได้รับข้อมูลครบถ้วนและเข้าใจอย่างดี บางท่าอากาศยานมีผู้โดยสารบางคนวางกระเป๋าสัมภาระกระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบ และทิ้งไว้โดยไม่มีความดูแลระหว่างทำการโหลดหรือทำธุระต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบทางด้านการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่

5. ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องด้านแนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานต่างประเทศ พบว่า Sailan et al. (2018) ศึกษาเรื่อง กรอบการปฏิบัติตามกฎหมายชาเรียห์ใน

ท่าอากาศยาน (A Shariah-Compliant Airport Framework from the Perspective of Passengers at KL International Airport) สรุปได้ว่า กฎหมายชาเรียห์ (Sharia หรือ Shariah) คือ ประมวลกฎหมายที่มาจากคำสอนศาสนาและหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลามโดยโครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล สาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน หรือเรียกว่ากฎหมายอิสลาม ดังนั้น การดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมต้องสอดคล้องกฎระเบียบและมาตรฐานของท่าอากาศยาน (Airport Rules & Regulations Requirements) แนวปฏิบัติที่ดี (Airport Best Practice Requirement) กฎพื้นฐานของอิสลาม (Basic Islamic Regulations) และสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required) ได้แก่ (1) ห้องละหมาดของชาวมุสลิมต้องอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย (2) มีอาหารฮาลาลจำหน่ายในท่าอากาศยาน (3) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและข้อมูลเกี่ยวกับเวลาละหมาดในห้องละหมาด (4) จำหน่ายสินค้าฮาลาลให้ชาวมุสลิม (5) พนักงานท่าอากาศยานจะต้องไม่จำหน่ายสินค้าที่ไม่ฮาลาลให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม (6) ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม (7) การตรวจค้นร่างกายผู้โดยสารควรปฏิบัติโดยพนักงานเพศเดียวกัน (8) ห้องน้ำควรมีพนักงานที่ดูแลและทำความสะอาดตามเพศ (9) มีจุดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมุสลิม (10) แยกส่วนพื้นที่ให้ชัดเจนของห้องละหมาดระหว่างชายและหญิง (11) ควรมีห้องเฉพาะในการตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศหญิง (12) สถานที่หรือเครื่องบินที่เอื้อต่อการพำนักไม่ควรอยู่ในท่าอากาศยาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Harum et al. (2018) เรื่อง องค์ประกอบการให้บริการของสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม (Exploring the Elements of Muslim-Friendly Airline Services) กล่าวว่า สายการบินที่ให้บริการชาวมุสลิม ควรมีการดำเนินการที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม โดยนำองค์ประกอบของหลักการชาเรียห์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการของสายการบิน ประกอบด้วย อาหารและเครื่องดื่มฮาลาลในการให้บริการระหว่างเที่ยวบินบนอากาศยาน การอำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีการละหมาด การแจ้งเวลาละหมาด ที่อาบนำ

ละหมาด ทิศที่ใช้ในการละหมาด การสวดมนต์ระหว่างเที่ยวบิน เครื่องแบบชุดทำงานของพนักงานสายการบิน การแยกเพศ ผู้โดยสาร และการปฏิบัติตามแนวทางของชารีอะห์ด้านอื่น ๆ โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้สามารถจัดอยู่ในหมวดที่เป็นส่วนสำคัญตามหลักของชารีอะห์ที่เกี่ยวข้องการดำเนินกิจการสายการบินที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม

นอกจากนี้ Mokhtar (2010) ได้ศึกษาเรื่อง มาตรฐานการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน (Architectural Design Standards for Muslim Prayer Facilities in Airports) สรุปได้ว่า การออกแบบทางสถาปนิกต้องตอบสนองของความจำเป็นพื้นฐานสำหรับที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม เนื่องจากการออกแบบสถานที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิมนั้นต้องเหมาะสมกับหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องทางศาสนา ซึ่งห้องละหมาดในท่าอากาศยานบางแห่งยังไม่ถูกต้องตามหลักทางศาสนา อาทิ ห้องละหมาดอยู่ในที่สาธารณะที่มีผู้คนเดินผ่านไปมา หรือที่อาบน้ำละหมาดอยู่รวมกับห้องน้ำทั่ว ๆ ไป ซึ่งนอกจากจะทำให้การละหมาดที่ไม่ได้สมาธิแล้ว ยังทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายในการใช้บริการ และผู้คนที่ผ่านไปมาเกิดความสงสัยอีกด้วย งานวิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่ออธิบายถึงสิ่งจำเป็นต่อการอำนวยความสะดวกในการละหมาด และหลักการใช้พื้นที่ที่ละหมาด การกำหนดหลักทางสถาปนิกพร้อมการจัดการที่จำเป็น รวมถึงสถานที่ตั้งที่เหมาะสมภายในท่าอากาศยาน องค์ประกอบของขนาดและการอำนวยความสะดวกทางด้านที่อาบน้ำละหมาด การอ้างอิงจากการออกแบบทางสถาปนิกสำหรับการให้บริการห้องละหมาดนั้นจะเน้นท่าอากาศยานของประเทศที่เป็นประเทศมุสลิม อาทิ ตะวันออกกลาง แอฟริกา เอเชียใต้ เอเชียตะวันออก เอเชียกลาง และในยุโรปบางประเทศ โดยการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและออกแบบการจัดการของห้องละหมาด ณ ท่าอากาศยานที่จำเป็น มีดังนี้

1. จำนวนและตำแหน่งที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ละหมาด ประกอบด้วย

1) ขนาดและการออกแบบของสถานที่ละหมาดในท่าอากาศยาน ควรมีระยะทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการโดยไม่ต้องไกลเกินไปจากสถานที่ต่าง ๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ซึ่งแต่ละท่าอากาศยานควรมีสถานที่ละหมาดมากกว่า 1 แห่ง

2) การคำนึงถึงความปลอดภัยและการปฏิบัติการ ผู้โดยสารไม่ควรผ่านจุดตรวจหนังสือเดินทางหรือจุดตรวจค้นร่างกายเพื่อไปทำการละหมาดโดยไม่จำเป็น การปฏิบัติการดังกล่าวขึ้นอยู่กับลักษณะของท่าอากาศยานและการรักษาความปลอดภัย สำหรับผู้โดยสารที่ต่อเครื่องนั้น จะต้องผ่านจุดตรวจค้นร่างกายก่อนจะเข้าไปในพื้นที่ต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน

2. การแยกเพศ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเพศชายและเพศหญิงต้องแบ่งแยกสัดส่วนการใช้งานให้ชัดเจน อาทิ ห้องละหมาด ที่อาบน้ำละหมาด และทางเข้าพื้นที่ละหมาด

3. ที่พักสำหรับรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่า โดยปกติแล้วผู้โดยสารเวลาเดินทางย่อมมีเอกสารหรือสิ่งสำคัญติดตัว อาทิ หนังสือเดินทาง ตั๋วโดยสาร คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และอื่น ๆ เมื่อผู้โดยสารทำการละหมาดมักจะนำสิ่งสำคัญไว้ข้าง ๆ ตัว หรือวางในบริเวณพื้นที่ในห้องละหมาด ซึ่งจะทำให้รบกวนผู้ที่ละหมาดคนอื่น ๆ นอกจากนี้ผู้โดยสารบางคนนำกระเป๋าขนาดใหญ่มาวางตามพื้นจนไม่มีพื้นที่สำหรับละหมาด สร้างความไม่สะดวกต่อผู้อื่น ดังนั้น การออกแบบควรจัดเตรียมพื้นที่ที่พักรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่า เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ละหมาดทุกคน

4. ห้องน้ำ ควรเป็นห้องน้ำที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม โดยทางหลักศาสนานั้น ห้องน้ำต้องมีย่านให้บริการเพื่อการชำระล้างที่สะอาดตามหลักศาสนา ก่อนทำการละหมาด และในแต่ละห้องน้ำต้องมีสายฉีดชำระล้างด้วย ซึ่งเป็นการให้บริการที่ถูกต้องหลักทางศาสนา

5. ที่อาบน้ำละหมาด เป็นพื้นที่สำหรับการอาบน้ำละหมาดหรือสำหรับการชำระล้างก่อนละหมาดนั้น ควรออกแบบพื้นที่ใกล้เคียงกับห้องละหมาด และควรมีพื้นที่แยกส่วนที่เป็นพื้นที่สะอาด สามารถถอดรองเท้าได้ และพื้นที่ต้องสวมรองเท้าแตะ กล่าวคือ หากห้องละหมาดอยู่ติดกับพื้นที่อาบน้ำละหมาดนั้น ไม่จำเป็นต้องสวมรองเท้าแตะ ก่อนทำการอาบน้ำละหมาด แต่หากพื้นที่อาบน้ำละหมาดอยู่ไกล ต้องเดินออกจากห้องละหมาด มีความจำเป็นต้องสวมรองเท้าแตะ เนื่องจาก

การอาบน้ำละหมาดต้องล้างเท้าด้วย จึงจำเป็นต้องมีรองเท้าแตะให้บริการ ดังนั้นการออกแบบพื้นที่ละหมาดและที่อาบน้ำละหมาดแต่ละที่ที่ต้องพิจารณาปัจจัยของพื้นที่การใช้สอยด้วย

6. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการในสถานที่ละหมาดสำหรับชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย (1) ระบบเสียงในห้องละหมาด ซึ่งเป็นการเรียกการละหมาด เนื่องจากเมื่อถึงเวลาละหมาดแล้ว จะมีการเรียกการละหมาดโดยใช้ระบบเสียงที่ไม่รบกวนผู้โดยสารอื่น ๆ โดยการออกแบบหรือติดตั้งในพื้นที่ละหมาดเท่านั้น (2) การบริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง เนื่องจากการละหมาดสำหรับผู้หญิงนั้นต้องปิดผ้าอย่างมิดชิด ซึ่งผู้โดยสารบางคนไม่สะดวกที่จะพกผ้าละหมาด อันเนื่องมาจากมีสัมภาระจำนวนมาก ดังนั้นห้องละหมาดควรเตรียมผ้าละหมาดสำหรับผู้หญิงด้วย (3) การบริการเวลาละหมาดที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากการละหมาดแต่ละเวลานั้น ขึ้นอยู่ที่ตั้งและพิกัดแต่ละประเทศ ทำให้เวลาละหมาดมีความแตกต่างกัน

7. ผลการสังเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิมาสังเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทยที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทตามหลักการทางศาสนาอิสลาม ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาเสนอเปรียบเทียบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมตามหลักการปฏิบัติตามคำสอนศาสนาอิสลาม ประกอบด้วย กฎหมายชารีอะห์ กฎพื้นฐานของอิสลาม และวิถีการดำเนินชีวิต ซึ่งแนวทางการดำเนินการของท่าอากาศยานสำหรับชาวมุสลิมต้องสอดคล้องกฎระเบียบและมาตรฐานของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ (The synthesized of the comparative of primary and secondary data)

รายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required)	ข้อมูลปฐมภูมิ (ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล) (1)	ข้อมูลทุติยภูมิ (2)			ผลการสังเคราะห์ (1) และ (2)
		Sailan et al. (2018)	Mokhtar (2010)	Harum et al. (2018)	
1. ห้องละหมาดต้องอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย	1. ห้องละหมาดมีขนาดเล็ก 2. ห้องละหมาดควรมีบริการทั้งในเขตนอกการบินและในเขตการบิน	✓	✓	-	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
2. มีอาหารฮาลาลจำหน่ายในท่าอากาศยาน	ร้านอาหารฮาลาลมีจำนวนน้อย	✓	-	✓	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
3. จำหน่ายสินค้าที่ฮาลาลให้ชาวมุสลิม	ขาดการจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาลในท่าอากาศยาน	✓	✓	-	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
4. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและข้อมูลเกี่ยวกับเวลาละหมาดในห้องละหมาด	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในห้องละหมาดยังไม่มีให้บริการ เช่น เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ	✓	✓	✓	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการ ตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required)	ข้อมูลปฐมภูมิ (ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล) (1)	ข้อมูลทุติยภูมิ (2)			ผลการสังเคราะห์ (1) และ (2)
		Sailan et al. (2018)	Mokhtar (2010)	Harum et al. (2018)	
5. พนักงานท่าอากาศยานจะต้องไม่จำหน่ายสินค้าที่ไม่ฮาลาลให้กับผู้โดยสารชาวมุสลิม	พนักงานร้านอาหารฮาลาลไม่มีพนักงานที่นับถือศาสนาอิสลามให้บริการ	✓	-	-	ไม่สอดคล้อง
6. ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม	1. ห้องน้ำไม่เป็นมิตรกับชาวมุสลิม 2. ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ 3. ไม่มีสายฉีดชำระในห้องน้ำที่ให้บริการในพื้นที่ของห้องละหมาด	✓	✓	✓	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
7. การตรวจค้นร่างกายผู้โดยสารควรปฏิบัติโดยพนักงานเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร	การตรวจค้นร่างกายไม่ได้ระบุเจ้าหน้าที่เป็นเพศเดียวกันกับผู้โดยสาร	✓	✓	-	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
8. ห้องน้ำควรมีพนักงานที่ดูแลและทำความสะอาดตามเพศ	พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำมีเพียงเพศหญิง	✓	✓	-	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
9. ข้อมูลสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องมีความพร้อม	1. ศูนย์การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามของเที่ยวบินผู้โดยสารมุสลิมหรือเที่ยวบินพิเศษยังไม่มี 2. ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุสลิม 3. ภาษามีเพียงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่พบภาษาท้องถิ่นของชาวมุสลิม	✓	✓	✓	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
10. แยกส่วนพื้นที่ให้ชัดเจนของห้องละหมาดระหว่างชายและหญิง	1. ห้องละหมาดไม่ได้ทำการแยกเพศชาย/เพศหญิง 2. ที่อาบน้ำละหมาดมีจำนวนน้อย ท่าอากาศยานบางแห่งมีให้บริการเพียง 1 จุด 3. ที่อาบน้ำละหมาดควรแยกส่วนพื้นที่แห้งและเปียกให้ชัดเจน	✓	✓	✓	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
11. ควรมีห้องเฉพาะในการทำการตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศหญิง	ไม่มีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิงที่มิดชิด	✓	✓	-	สอดคล้องนำไปกำหนดแนวทาง
12. สถานที่หรือเครื่องเล่นที่เอื้อต่อการพำนักไม่ควรอยู่ในท่าอากาศยาน	ไม่พบข้อมูล	✓	-	-	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการ ตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required)	ข้อมูลปฐมภูมิ (ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล) (1)	ข้อมูลทุติยภูมิ (2)			ผลการสังเคราะห์ (1) และ (2)
		Sailan et al. (2018)	Mokhtar (2010)	Harum et al. (2018)	
13. อื่น ๆ	1. ไม่มีพื้นที่รองรับสำหรับเป็น จุดรวมพลของผู้โดยสารชาว มุสลิมเมื่อมีเที่ยวบินพิเศษ 2. การให้บริการเคาน์เตอร์กรณี เที่ยวบินฮัจญ์และฮุมเราะห์ มีจำนวนน้อย	-	-	-	นำไปเสนอแนะแนวทาง เพิ่มเติม

หมายเหตุ. ✓ หมายถึง สอดคล้องกับรายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม
- หมายถึง ไม่พบข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร

จากตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ผู้โดยสารมุสลิมได้รับบริการ ณ ปัจจุบัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทุติยภูมิที่ชาวมุสลิมต้องพึงปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม รวมถึงกฎหมายชารีอะห์ กฎพื้นฐานของอิสลาม และวิถีการดำเนินชีวิต พบว่ายังมีบางประเด็นที่ควรนำไปปรับปรุงพัฒนาแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมให้ครอบคลุม เหมาะสม และตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานสำหรับชาวมุสลิม โดยผู้วิจัยทำการเลือกหัวข้อเพื่อนำมากำหนดแนวทาง เมื่อข้อมูลปฐมภูมิมีความสอดคล้องกับข้อมูลทุติยภูมิมากกว่า 2 รายการเป็นต้นไป และข้อมูลดังกล่าวต้องสอดคล้องกับรายการสิ่งที่ผู้โดยสารชาวมุสลิมต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม ซึ่งสรุปเป็นแนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามคุณลักษณะพื้นฐานสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Development of Facilities as Muslim's Passenger Basic Characteristics) ประกอบด้วย

1. ห้องน้ำต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม อยู่ใกล้กับห้องละหมาด มีสายฉีดชำระล้างในทุกห้องน้ำ ควรมีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการชาวมุสลิม และพนักงานที่ดูแลและทำความสะอาดจำแนกตามเพศ
2. พื้นที่สำหรับการอาบน้ำละหมาดควรแยกเพศชายและเพศหญิง แยกส่วนพื้นที่แห้งและเปียกให้ชัดเจน ควรอยู่ใกล้

กับห้องละหมาด และมีจำนวนเพียงพอกับสัดส่วนผู้ให้บริการชาวมุสลิม

3. ห้องละหมาดควรตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย โดยห้องละหมาดควรมีบริการทั้งเขตนอกการบินและเขตในการบิน มีระยะทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการโดยต้องไม่ไกลไปจากสถานที่ต่าง ๆ กรณีที่ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transit Flight) ต้องผ่านระบบตรวจการรักษความปลอดภัย (Security) แต่ไม่ต้องตรวจหนังสือเดินทาง ก่อนที่จะใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน ลักษณะห้องละหมาดต้องมีขนาดกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในห้องละหมาด อาทิ การบริการเวลาละหมาดที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง ระบบเสียงในห้องละหมาด และเก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดเตรียมพื้นที่ที่พักสำหรับรถเข็นกระเป๋าสัมภาระ และชั้นวางของมีค่าเพื่อให้อำนวยความสะดวกในระหว่างการทำภาระ

4. จัดจำหน่ายสินค้าและอาหารที่เป็นฮาลาลให้ชาวมุสลิม โดยท่าอากาศยานควรจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการผลิตภัณฑ์สินค้าด้านฮาลาล เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการทางด้านพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยาน ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นชาวมุสลิมเท่านั้น มีการแสดงสัญลักษณ์ฮาลาลไว้บริเวณหน้าร้านชัดเจน รวมทั้งร้านอาหารฮาลาลควรมีจำนวนเพียงพอกับสัดส่วนของปริมาณผู้โดยสาร

แนวทางที่ 2 การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารผู้โดยสารชาวมุสลิม (Muslim Passenger's Information Center) เน้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ภาษามาลายู ภาษาอาหรับ และภาษาท้องถิ่น เนื่องจากผู้โดยสารมุสลิมมาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการสื่อสารข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินต้นทาง เที่ยวบินปลายทาง ข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคาม ข้อมูลเกี่ยวกับข้อห้ามระหว่างบิน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามติดตัวขึ้นบนอากาศยาน เป็นต้น โดยพนักงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรเป็นพนักงานมุสลิมเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ท่าอากาศยานของประเทศไทย

แนวทางที่ 3 การให้บริการเที่ยวบินพิเศษสำหรับเทศกาลผู้โดยสารชาวมุสลิม (Special flight service for Muslim passengers during Hajj period) เนื่องจากเที่ยวบินฮัจญ์และฮุมเราะห์เป็นเที่ยวบินที่ชาวมุสลิมเดินทางเพิ่มขึ้นจากเที่ยวบินทั่ว ๆ ไป ดังนั้นท่าอากาศยานควรเตรียมความพร้อมในการจัดหาพื้นที่เพื่อรองรับจุลรวมพลให้มีความเหมาะสม อาทิ การให้บริการเคาน์เตอร์กรณีเที่ยวบินฮัจญ์และฮุมเราะห์เพิ่มขึ้น และระบุช่วงวันเวลาการใช้งานอย่างชัดเจน หรือจัดสรรอาคารที่แยกสัดส่วนสำหรับเที่ยวบินฮัจญ์และฮุมเราะห์เฉพาะเป็นการชั่วคราว

แนวทางที่ 4 การให้บริการด้านมาตรการความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิม (Providing security for Muslim passenger) เนื่องจากการตรวจค้นร่างกายเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ผู้โดยสารชาวมุสลิมควรได้รับการตรวจค้นร่างกายโดยพนักงานเพศเดียวกัน และควรมีห้องตรวจค้นร่างกายสำหรับผู้โดยสารเพศหญิงที่มีดชิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานในประเทศไทย มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงการบริการที่สามารถรองรับความต้องการพื้นฐานของแต่ละกลุ่มผู้โดยสารได้อย่างเสมอภาค เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต่างก็มาจากหลากหลาย ต่างประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิต

สำหรับผู้โดยสารชาวมุสลิมนับได้ว่าเป็นผู้ที่ใช้บริการเดินทางด้วยสายการบินในจำนวนที่มากเช่นกัน ซึ่งส่วนหนึ่งของการให้บริการของผู้โดยสารชาวมุสลิมนั้น มีความแตกต่างจากการให้บริการผู้โดยสารกลุ่มอื่น เนื่องจากกลุ่มผู้โดยสารชาวมุสลิมนั้นเคร่งครัดต่อหลักคำสอนทางศาสนาอิสลาม สอดคล้องกับ Chaipetch (2003) กล่าวว่า ศาสนาอิสลามได้วางแผนแนวปฏิบัติให้กับชาวมุสลิม ตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นจนหลับ ซึ่งแนวปฏิบัตินี้ มาจากบัญญัติของพระผู้เป็นเจ้า คือ คัมภีร์อัลกรุอาน และจริยวัตรของท่านศาสดามุฮัมมัด ฉะนั้นวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในช่วงชีวิตของมุสลิมทั่วโลกจึงอยู่บนครรลองของคัมภีร์อัลกรุอาน และกฎหมายอิสลาม หรือเรียกว่ากฎหมายชารีอะห์ คือ ประมวลกฎหมายที่มาจากคำสอนศาสนาและหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลาม ซึ่งโครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและสาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของชีวิตประจำวัน ดังนั้นเมื่อผู้โดยสารชาวมุสลิมใช้บริการท่าอากาศยานในการพักคอยก่อนขึ้นเครื่อง ท่าอากาศยานจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างอาคารผู้โดยสารให้สอดคล้องกับบริบทการดำรงไว้ในการปฏิบัติตามหลักคำสอนทางศาสนา ซึ่งการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานในประเทศไทยมีความพร้อมในการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมยังไม่ครอบคลุมตามรายการสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการตามคุณลักษณะของอิสลาม (12 Islamic Attributes Required) โดยเฉพาะ “การละหมาด” ซึ่ง Mokhtar (2010) กล่าวว่า การละหมาดเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่ชาวมุสลิมจะปฏิบัติ ณ ท่าอากาศยานด้วย โดยทั่วไปแล้วชาวมุสลิมจะประกอบพิธีการละหมาดวันละ 5 เวลา ซึ่งแต่ละเวลาละหมาดนั้นมีเวลากำหนดชัดเจน เริ่มจากเวลาไหนถึงเวลาไหน ดังนั้นการเดินทางก็เช่นกัน เมื่อถึงเวลาละหมาด ชาวมุสลิมมีความจำเป็นต้องละหมาดทันทีเมื่อถึงเวลาของการละหมาดแต่ละครั้ง ทั้งระหว่างรอเที่ยวบิน การต่อเที่ยวบิน หรือเมื่อไปถึงจุดปลายทางปลายทาง หลักการของศาสนา นั้นสามารถทำการละหมาดได้หากต้องเดินทาง กล่าวคือการรวมละหมาดจาก 5 เวลาเป็น 3 เวลา ดังนั้น ท่าอากาศยานจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้โดยสารชาว

มุสลิมที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงระยะเวลาการเดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีจำนวนมากส่งผลให้พื้นที่รองรับจุดรวมพลของกลุ่มดังกล่าวไม่เป็นระเบียบ และทำให้กระบวนการเช็คอินเกิดความล่าช้า กระทั่งต่อผู้โดยสารอื่น ๆ

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานในประเทศไทย ควรเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม ประกอบด้วย (1) ห้องน้ำ ซึ่งต้องเป็นมิตรกับชาวมุสลิม ตำแหน่งที่ตั้งอยู่ใกล้กับห้องละหมาด มีสายฉีดชำระล้าง ซึ่งต้องชำระล้างตามหลักศาสนา ก่อนที่จะทำการละหมาดทุกครั้ง (2) พื้นที่สำหรับการอาบน้ำละหมาดหรือสำหรับการชำระล้างก่อนละหมาด (3) ห้องละหมาดของชาวมุสลิมควรตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย มีบริการทั้งเชตนอกการบินและเชตในการบิน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในห้องละหมาด อาทิ การบริการเวลาละหมาดที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริการผ้าละหมาดสำหรับผู้โดยสารผู้หญิง ระบบเสียงในห้องละหมาด และเก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น (4) การจัดจำหน่ายอาหารฮาลาลที่พนักงานชาวมุสลิมเป็นผู้จำหน่าย มีการแสดงสัญลักษณ์ฮาลาลไว้บริเวณหน้าร้านชัดเจน รวมทั้งปริมาณร้านอาหารควรมีเพียงพอกับผู้โดยสาร สอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายชารีอะห์ (Sailan et al., 2018)

นอกจากนี้ การให้บริการอื่น ๆ ท่าอากาศยานในประเทศไทย ต้องคำนึงถึงวิถีการดำเนินชีวิตชาวมุสลิม อาทิ การตรวจค้นผู้โดยสารเพศหญิง ต้องดำเนินการด้วยพนักงานที่เป็นเพศเดียวกันและควรมีห้องเฉพาะในการทำการตรวจร่างกายผู้โดยสารเพศหญิง สอดคล้องกับกรอบการปฏิบัติตามกฎหมายชารีอะห์ (Sailan et al., 2018) ทั้งนี้แนวทางการให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิม จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานสนามบินและสอดคล้องกับคู่มือภาคผนวกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO, 2013) ในภาคผนวกที่ 14 สนามบิน (Annex 14, Aerodromes) โดยที่ Chantrick (2018) ได้ศึกษาการจัดการสนามบินและเชตนอกการบินแห่งอนาคต เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่อ้างอิงเกี่ยวกับแนวโน้มความเป็นไปของสภาพแวดล้อมด้านการบริหารในอนาคตให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และต้องประยุกต์ใช้ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมา

ปรับทิศทางการบริหารองค์กรให้มีคุณภาพ ฉะนั้นท่าอากาศยานบางแห่ง จึงมีการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ดีพอควร แต่เนื่องจากกาลเวลาเปลี่ยนไป ประกอบด้วยการขยายของจำนวนผู้ให้บริการท่าอากาศยานที่มากขึ้นทุกวัน ทำให้บางท่าอากาศยานในประเทศไทยเกิดความแออัดในด้านของพื้นที่ใช้สอย ดังที่ Puacharoen and Sucher (2019) ได้ศึกษาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย ที่เกี่ยวกับจุดที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออกและขาเข้า (ที่พักสำหรับญาติ) ควรดำเนินการจัดสรรให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้โดยสารทุกกลุ่มของเที่ยวบิน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นชาวมุสลิมทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานผู้โดยสารชาวมุสลิมโดยตรง และครอบคลุมประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการท่าอากาศยานในประเทศไทย

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารจัดการท่าอากาศยานกรณีที่เป็นเที่ยวบินพิเศษเพื่อไปประกอบพิธีทางศาสนาอิสลาม อาทิ การเดินทางเพื่อเข้าร่วมพิธีฮัจญ์ หรือฮุมเราะห์

References

- Chaipetch, C. (2003) *Cultural and social structure of Thai Muslims: A case study for Pattani province (โครงสร้างสังคมวัฒนธรรมไทยมุสลิม: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปัตตานี)*, Master's thesis, National Institute of Development Administration, Bangkok. (in Thai)
- Chantrick, P. (2018) *The management of airport and land side of future for the advantage in competition (การจัดการสนามบินและเชตนอกการบินแห่งอนาคตเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน)*, Bangkok: Thailand National Defence College (TNDC), National Defence College Course, Class 60, National Defence Studies Institute, Royal Thai Armed Forces Headquarters, Ministry of Defence. (in Thai)
- Harum, A. A. B., Halim, S. N. A., Jamaludin, M. A., & Muflih, B. K. (2018) Exploring the elements of Muslim-friendly airlines service, *J Halal Ind Serv.*, vol. 1, no. 1, a0000015.

International Civil Aviation Organization (ICAO). (2013) The Convention on International Civil Aviation: Annexes 1 to 18, Available: https://www.icao.int/safety/airnavigation/nationalitymarks/annexes_booklet_en.pdf [22 March 2017]

MGR Online. (2018) *The Mastercard-crecent rating global Muslim travel index (GMTI 2018) mentioned Thailand is ranking no. 2 of (Non-OIC) (ผลการสำรวจดัชนีการท่องเที่ยวของชาวมุสลิมทั่วโลกประจำปี 2561 จากมาสเตอร์การ์ด ระบุประเทศไทยติดอันดับที่ 2 ของกลุ่มประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม)*, Available: <https://mgronline.com/business/detail/9610000045543> [8 May 2018] (in Thai)

Mokhtar, A. (2010) Architectural design standards for Muslims prayer facilities in airports, *International Journal of Sustainable Development and Planning*, vol. 5, no. 2, pp. 205-212.

Post Today. (2017) *End of this century, Islam will be the biggest numbers believers in the world (ปลายศตวรรษนี้อิสลามจะกลายเป็นศาสนาที่มีผู้นับถือมากที่สุดในโลก)*, Available: <https://posttoday.com/world/485489> [16 March 2017] (in Thai)

Puacharoen, P., & Sucher, W. (2019) Facility management in regional secondary airport in Thailand (การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย), *The Journal of Social Communication Innovation*, vol. 7, no. 1, pp. 46-54. (in Thai)

Sailan, R., Rahman, A., Rahim, A., & Baru, P. A. (2018) A Shariah-Compliant airport framework from the perspective of passengers at KL International Airport, *Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences*, vol. 10, no. 1, pp. 9-24.

Thairath Online. (2015) *TOT, got the suggestions from Sheikhul Islam of organized the special place for Muslim for special event (ทอท. รับข้อเสนอ 'จุฬาราชมนตรี' จัดสถานที่ปฏิบัติกิจชาวมุสลิม)*, Available: <https://thairath.co.th/content/503229> [5 June 2018] (in Thai)