

การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
“Development of Chiang Mai International Airport Security System in
Crisis Situation According to Business Continuity Management Approach”

รังสรรค์ มะสุริน และ พจนา พิชิตปัจจา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Rangsan Masurin and Pojjana Pichitpatja

Chiang Mai University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Rangsan.m@airportthai.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ 2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยประชากรการศึกษารั้งนี้ประกอบด้วย 5 กลุ่มได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 7 ท่าน พนักงานสถานประกอบกิจการธุรกิจท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 3 ท่าน พนักงานสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 2 ท่าน พนักงานส่วนราชการที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 6 ท่าน และพนักงานส่วนราชการที่ปฏิบัติงานภายนอกท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 2 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า การจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1. การกำหนดเป้าหมายและการจัดทำเอกสาร โดยในขั้นตอนนี้มีคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นผู้ดำเนินการกำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO 22301:2019 ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดโครงสร้างการตอบสนอง โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเป็นผู้กำหนดโครงสร้างการตอบสนองของแต่ละส่วนงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ ทอท.

* วันที่รับบทความ: 17 พฤษภาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 2 มิถุนายน 2565; วันตอบรับบทความ: 4 มิถุนายน 2565

Received: May 17, 2022; Revised: June 2, 2022; Accepted: June 4, 2022

กำหนด ขั้นตอนที่ 3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร โดยเน้นการกำหนดขั้นตอนการสื่อสารภายในและภายนอกของหน่วยงาน และกำหนด Call Tree ในแต่ละเรื่อง ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการกำหนดรายละเอียดของการฟื้นฟูหลังสิ้นสุดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และขั้นตอนที่ 5 การฟื้นฟู ซึ่งเป็นการจัดโครงสร้างการทำงานตามแผนฟื้นฟูให้ได้ตามมาตรฐานตามที่ ทอท. กำหนดไว้

ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ 1. ปัญหาด้านการสื่อสาร 2. ปัญหาการดำเนินการขออนุญาตเปิดจุดตรวจค้น 3. ปัญหาด้านข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ผ่านการอบรม

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย; แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ; ท่าอากาศยานเชียงใหม่

Abstracts

The research on “Development of Chiang Mai International Airport Security System under Crisis According to the Business Continuity Management Approach” aims to 1. examine the guideline on development of Chiang Mai International Airport security system under crisis according to business continuity management approach and 2. investigate problems and barriers for development of Chiang Mai International Airport security system under crisis according to business continuity management approach. This research is a qualitative study, applying semi-structure questionnaires with 5 groups of study population including 7 executives and staff of Chiang Mai International Airport, 3 staff of business establishment at Chiang Mai International Airport, 2 domestic airline staff at Chiang Mai International Airport, 6 government employees stationing inside Chiang Mai International Airport, and 2 government employees stationing outside Chiang Mai International Airport.

The study found that the production of the guideline on development of Chiang Mai International Airport security consists of 5 steps as follows. Step 1. Setting the goal and preparing documents; the business continuity of Chiang Mai International Airport Working Group on is responsible for setting the goal, work plan and business continuity strategies of Chiang Mai International Airport to be in accordance with ISO 22301:2019 Step. 2 . Determining response structure; responsible unit will define response structure of each working unit to meet the goals set by AOT. Step 3 . Notification and communication; focusing on internal and external communication of each unit and determining Call Tree for each subject. Step 4. Preparing business continuity approach; focusing on details of restoration after crisis. And Step 5. Restoring; organizing work structure per restoration plan to meet AOT standard.

Problems and barriers include 1. Communication 2.Process on requesting permission to open a checkpoint. 3. Limited trained staff.

Keywords : Guideline on Security System Development; Business Continuity Management; Approach Airport

บทนำ

สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักของท่าอากาศยาน เรียกว่าสถานการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ไม่ทันตั้งตัวหรือมีระดับความรุนแรงที่ทำให้ธุรกิจการบินไม่สามารถดำเนินการ อาจมีสาเหตุเกิดจากธรรมชาติ หรือเกิดจากฝีมือมนุษย์ก็ได้ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ต่อท่าอากาศยาน

ระบบรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน เป็น 1 ใน 7 ยุทธศาสตร์หลักของความสำเร็จในการดำเนินการท่าอากาศยาน ซึ่งในสถานการณ์วิกฤตหรือฉุกเฉินนั้น การรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมีและเป็นส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวก ความเป็นระเบียบไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวาย การดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยเพื่อที่จะทำให้กลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติได้อย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งระบบรักษาความปลอดภัยนั้นถูกกำหนดโดยกฎหมาย ต้องมีความสอดคล้องกับมาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization หรือ ICAO) กำหนด ซึ่งจากมาตรการเฝ้าระวังป้องกันการติดต่อของเชื้อ COVID-19 ทำให้ต้องมีการปรับการทำงานในระบบรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเป็นอย่างมากเนื่องจากมาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานมีความจำเป็นต้องมีการสัมผัสกับผู้โดยสารอย่างใกล้ชิด (พรรณพร คงยิ่งยง, 2563 : ออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงวิธีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความความต่อเนื่องทางธุรกิจในสถานการณ์วิกฤตนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาแผนบริหารความต่อเนื่องทำให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีขีดความสามารถในการฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ ชุมชนโดยรอบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงานและทรัพย์สินของท่าอากาศยานเชียงใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview Form) โดยมี ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 7 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนสถานประกอบการกิจการธุรกิจท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับ ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงใหม่ บริษัทละ 1 คน จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 ผู้บริหาร สายการบินในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ สายการบินละ 1 คน จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 4 หัวหน้าส่วนราชการ ภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 6 คน กลุ่มที่ 5 หัวหน้าส่วนราชการภายนอกท่าอากาศยานเชียงใหม่ หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 2 คน ราเมศ พุทธิบูรณ์. (2565 : 125)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้และอ้างอิงตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 22301:2019 และ มอก. 22301-2562 ข้อย่อยที่ 8.4 เรื่องการจัดทำและการนำขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ ซึ่งกรอบแนวคิดในงานวิจัยชิ้นนี้ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ 1. การกำหนด เป้าหมาย และการจัดทำเอกสาร (Standard Operation Procedure) 2. การกำหนดโครงสร้างการตอบสนอง ต่ออุบัติการณ์ (Response structure) 3. การแจ้งเตือนและการสื่อสาร (Warning and Communication) 4. การจัดทำแผนการฟื้นฟู (Business Continuity Plan) 5. การฟื้นฟู (Recovery)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระบบการรักษาความปลอดภัยในด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่สามารถอธิบายได้ตามกรอบแนวคิด ได้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) การกำหนดโครงสร้าง การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ การจัดทำแผนด้านการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประกอบด้วยระบบการแจ้งเตือน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติ ในแต่ละกระบวนการ ที่สามารถมั่นใจได้ว่าจะสามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ที่มีความยืดหยุ่น ให้สามารถตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบด้านต่างๆที่มีผลต่อบริการหลักขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดโครงสร้างการตอบสนอง (Response structure) ในขั้นตอนนี้ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จะมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่ออุบัติภัย/อุบัติการณ์ ที่เกิดขึ้น ในมิติของด้านการรักษาความปลอดภัย โดยจะต้องมีการกำหนดทีมงานที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างน้อย 1 ทีม ซึ่งทีมงานจะต้องมีการประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น วางแผนการตอบสนอง จัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงาน ตลอดจนติดตามผลกระทบของการหยุดการดำเนินงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร (Warning and communication) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ต้องจัดทำแผน เอกสาร และขั้นตอนการสื่อสารเพื่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและภายนอก ในขณะที่เกิดวิกฤต โดยจะต้องกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่การแจ้งเตือน การสื่อสารขณะเกิดอุบัติการณ์ และหลังการเกิดอุบัติการณ์

ขั้นตอนที่ 4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity plans) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ต้องมีการจัดทำเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการของงานด้านการรักษาความปลอดภัย ที่สามารถทำให้กลับมาดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ หลังสิ้นสุดภาวะวิกฤต

ขั้นตอนที่ 5 การฟื้นฟู (Recovery) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ต้องมีการมอบหมายและจัดโครงสร้างการทำงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการ ตามแผนฟื้นฟูและหน่วยสามารถดำเนินการ ในสภาพปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

ผลการวิจัย

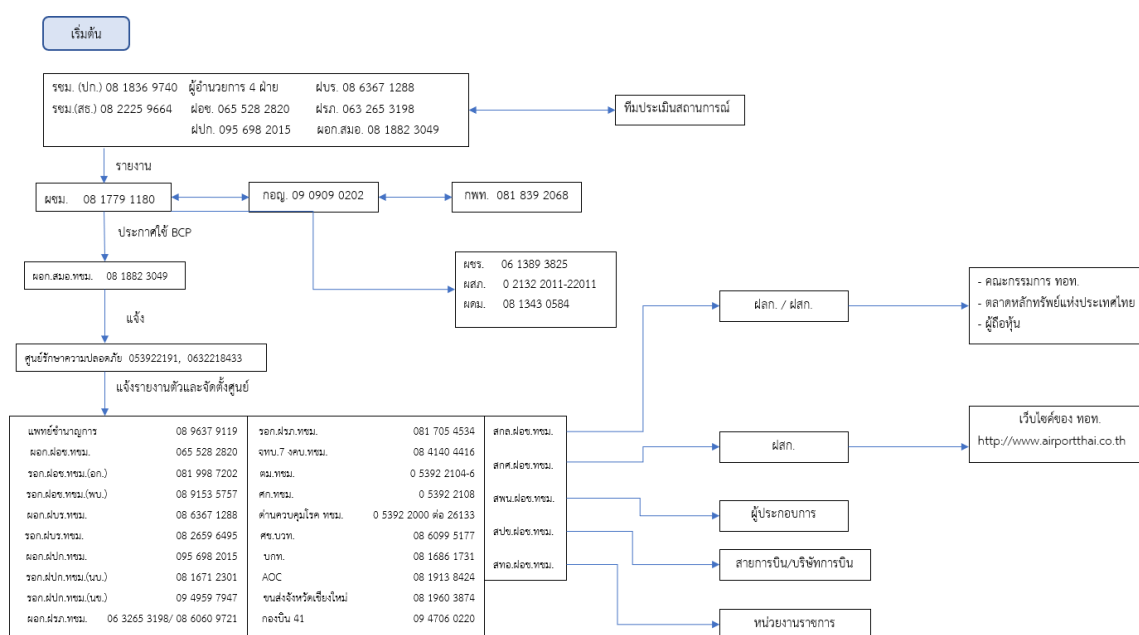
ผลการศึกษาวิจัยถึงแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่ามีขั้นตอนที่สำคัญๆ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. การกำหนดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) เป็นขั้นตอนที่แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (กอญ.) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนการให้บริหารท่าอากาศยาน การปฏิบัติต่อชุมชน และการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดอุบัติการณ์ สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO 22301 : 2019 โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามนโยบาย กรอบและแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทอท. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทชม. ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ทอท. ทั้งนี้ได้จัดทำเอกสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ในเรื่องต่างๆดังนี้ 1. เอกสารบริบทองค์กร ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสารและการบันทึก 4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจประเมินภายใน 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การสื่อสาร การมีส่วนร่วมและการให้คำปรึกษา 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การกำหนดความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก 8. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การติดตาม ชี้บ่งกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การวางแผน การเฝ้าระวัง การตรวจวัดวิเคราะห์ และประเมินผล 11. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนระบบการจัดการโดยฝ่ายบริหาร 12. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 13. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง แผนฟื้นฟูท่าอากาศยานเชียงใหม่จากการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยของอุบัติการณ์ ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้กำหนดความเสี่ยงของภัยคุกคามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารไว้ 15 เรื่อง สำหรับงานด้านการรักษาความปลอดภัยมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในส่วนงานของฝ่ายรักษาความปลอดภัย ซึ่งฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีโครงสร้างของหน่วยงานแบ่งออกเป็น ส่วนงานปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย (สปก.) ส่วนงานตรวจค้น (สตค.) งานบริหารทั่วไป โดยแต่ละส่วนงานได้ออกขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนของตัวเอง เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือน ฉบับที่ 28 ว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยในการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ แผนรักษาความปลอดภัยสนามบิน (Airport Security Program : ASP) แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (Nation Civil Aviation Security Program : NCASP) ซึ่งผลลัพธ์ที่ตั้งใจไว้ในมาตรฐาน ISO 22301:2019 ได้ตั้งผลลัพธ์ถึงการป้องกันการหยุดชะงักของท่าอากาศยานจากภัยคุกคาม ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ทั้งนี้การที่จะทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ และได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือน จำเป็นต้องมีความตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเป็นอย่างสูงซึ่งจากการประเมินโดยการทดสอบจากสำนักงานการบินพลเรือน (Audit) มีการตรวจพบข้อบกพร่องในเรื่องของการตรวจร่างกาย บริเวณจุดที่สำคัญ (ระหว่างขา) ซึ่งจุดนี้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นตรวจไม่พบสิ่งผิดปกติ ซึ่งทางผู้ทดสอบได้นำวัตถุต้องห้ามซุกซ่อนไว้ คิดเป็น 12% ซึ่งในการที่เจ้าหน้าที่ตรวจค้นไม่ได้ตรวจบริเวณจุดสำคัญมีผลถึงความตระหนักด้านการรักษาความปลอดภัย โดยการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ 100% โดยการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดโครงสร้างการตอบสนอง (Response structure) ในขั้นตอนนี้ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้กำหนดโครงสร้างการตอบสนองตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีแผนการตอบโต้อุบัติเหตุ 2 แผน คือ แผนฉุกเฉิน และแผนการจัดการกับอุบัติเหตุ (IMP) โดยทันทีเพื่อระงับความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ ในแผนฉุกเฉิน และแผนการจัดการกับอุบัติเหตุ (IMP) โครงสร้างการตอบสนองของฝ่ายรักษาความปลอดภัยต่ออุบัติเหตุ โดยหัวหน้าชุดศูนย์ร่วมรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นผู้ประเมินสถานการณ์ในส่วนของฝ่ายรักษาความปลอดภัยไว้ขั้นต้นและปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินหรือแผนการจัดการอุบัติเหตุ (IMP) แล้วรายงานให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์ ณ จุดเกิดเหตุ และผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งหลังจาก ศูนย์รักษาความปลอดภัย ทชม.แจ้งรายงานเหตุการณ์ให้ ผชม. และผู้เกี่ยวข้องทราบและทำการปฏิบัติตาม แผนฉุกเฉิน และแผนการจัดการกับอุบัติเหตุ (IMP) มีการจัดตั้ง ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) หัวหน้าชุดศูนย์ร่วม ทชม. จะรายงานสถานการณ์ และรายงานความเสียหาย ให้ ผชม.ทราบ จนควบคุมสถานการณ์ได้แล้ว ผชม. เป็นผู้ประเมินสถานการณ์ร่วมกับคณะผู้บริหาร ทชม. เพื่อตัดสินใจและขออนุมัติ กอญ. ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) โดยให้ยกระดับศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน ทชม. (EOC) เป็นศูนย์บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม. (Business Continuity Center : BCC) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้แต่งตั้งคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจท่าอากาศยานเชียงใหม่ ซึ่งคณะทำงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร (Warning and Procedure) ในขั้นตอนนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่จะมีการกำหนดการแจ้งเตือนและขั้นตอนการสื่อสารเมื่อเกิดอุบัติเหตุและใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยให้ศูนย์รักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ในส่วนของผู้บริหารรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ทั้งทางวิทยุ UHF โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ภายในตามแผนผังการแจ้งเหตุ (Call tree) ทั้งนี้มีการทดสอบระบบสื่อสาร ทุกสัปดาห์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรและทีมงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภายในและภายนอก โดยมีกระบวนการแจ้งเตือนและการสื่อสารตามแผนภาพ (ณัฐจิรา ณ สนทร, 2565 : 140)



ภาพที่ 2 แผนผังการแจ้งเหตุ Call Tree ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม.(แผนการแจ้งเหตุ Call Tree ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม.)

ขั้นตอนที่ 4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans) ทำอากาศยานเชียงใหม่ได้จัดทำแผนต่างๆเพื่อรองรับการหยุดชะงักดังนี้ 1. แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ 2. แผนจัดการสภาวะวิกฤตของ ทชม. กรณีโรคระบาดในสำนักงานและส่วนงานของ ทชม. 3. แผนการแจ้งเหตุ (Call Tree) 4. แผนลดผลกระทบจากภัยคุกคามตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจมีรายละเอียดการเตรียมการและความพร้อมในการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อเกิดเหตุชะงักของการดำเนินงานทำอากาศยานเชียงใหม่ โดยมีกรอบระยะเวลาการเตรียมการและกรอบระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานหน้าที่เพื่อให้ทำอากาศยานเชียงใหม่สามารถดำเนินงานได้ ซึ่งจะมีการฝึกซ้อมเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อให้หน่วยงาน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มีความเข้าใจในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และหาข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ บริบทของทำอากาศยานเชียงใหม่ กรอบการบริหารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) ซึ่งการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจของทำอากาศยานเชียงใหม่ คำนึงถึงผลกระทบด้านการเงิน และผลกระทบด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงโดยแยกกิจกรรมของทำอากาศยานเชียงใหม่ออกเป็น 2 กิจกรรมคือ 1. กิจกรรมการให้บริการผู้โดยสาร 2. กิจกรรมการให้บริการอากาศยาน ซึ่งได้วิเคราะห์ตามตารางดังนี้

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)			ปีงบประมาณ2565.....				☐ สนง.ทอท. ☒ ท่าอากาศยานเชียงใหม่						
กระบวนการหรือกิจกรรมสนับสนุน	ผลกระทบที่เกิดจากการหยุดชะงัก	ด้านของผลกระทบ	ผลกระทบเมื่อเวลาเปลี่ยนไป										MTPD
บริการอากาศยานและผู้โดยสาร	มีค่าใช้จ่ายหรือต้องชดเชยความเสียหาย (จากข้อมูลคิดเป็น 3.887 ลบ./วัน) ทำให้ผลกระทบต่อการบินมีค่าไถ่ต่ำกว่าเป้าหมาย 40 %)	ผลกระทบด้านการเงิน	เวลา	0	16	17	32	33	48	49	64	65	64
			หน่วย	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน	วัน
			ค่าเกณฑ์	1 (0%)	1 (10%)	2 (11%)	2 (20%)	3 (21%)	3 (30%)	4 (31%)	4 (40%)	5 (41%)	

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจกระบวนการให้บริการอากาศยานและผู้โดยสาร ผลกระทบด้านการเงิน (รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ทำอากาศยานเชียงใหม่ ส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ทำอากาศยานเชียงใหม่ 4 เม.ย.65)

	การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)					ปีงบประมาณ2565.....		☐ สนง.ทอท. ☒ ท่าอากาศยานเชียงใหม่					
กระบวนการหรือกิจกรรมสนับสนุน	ผลกระทบที่เกิดจากการหยุดชะงัก	ด้านของผลกระทบ	ผลกระทบเมื่อเวลาเปลี่ยนไป										MTPD
บริการอากาศยาน	อากาศยานไม่สามารถขึ้นลงได้ทั้งขาเข้าและขาออก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ผลกระทบต่อภาพลักษณ์/ชื่อเสียง	เวลา	1	3	4	12	13	24	25	47	48	47
			หน่วย	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.
			ค่าเกณฑ์	1	1	2	2	3	3	4	4	5	
บริการผู้โดยสาร	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางโดยอากาศยาน จากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทาง ผ่านการบริการ ของสายการบินและท่าอากาศยาน	ผลกระทบต่อภาพลักษณ์/ชื่อเสียง	เวลา	1	3	4	12	13	24	25	47	48	47
			หน่วย	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.	ชม.
			ค่าเกณฑ์	1	1	2	2	3	3	4	4	5	

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจบริการอากาศยานและการบริการผู้โดยสาร ผลกระทบด้านภาพลักษณ์/ชื่อเสียง (รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ 4 เม.ย.65)

จากการวิเคราะห์ ทำให้ทราบถึง ช่วงเวลาที่หยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption : MTPD) ของกิจกรรมของท่าอากาศยานเชียงใหม่ กิจกรรมด้านการให้บริการผู้โดยสารและอากาศยาน ด้านการเงิน ระยะเวลาที่สามารถรับได้สูงสุด 64 วัน ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง 47 ชั่วโมง หากท่าอากาศยานเชียงใหม่เกิดการหยุดชะงักของท่าอากาศยานกรณีที่ไม่สามารถให้บริการในอาคารผู้โดยสารได้โดยใช้พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง ระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Capacity : MAC) ของกิจกรรมการให้บริการท่าอากาศยานได้ 72 เที่ยวบิน/วัน ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีไม่สามารถให้บริการในอาคารผู้โดยสารได้ แต่ขีดความสามารถลดลง ระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Capacity : MAC) ของกิจกรรมการให้บริการท่าอากาศยานได้ตามจำนวนขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและสัมภาระของพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ขาเข้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ และการให้บริการผู้โดยสาร ขาเข้า จำนวน 130 คนต่อชั่วโมง ผู้โดยสารขาออก จำนวน 100% (เนื่องจากไม่ได้รับผลกระทบ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) ภายใน 24 ชั่วโมง

ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย กระบวนการตรวจค้น เป็นการตรวจค้นร่างกายโดยใช้เครื่องตรวจจับโลหะชนิดเดินผ่าน (Walk Through) และเครื่องตรวจจับโลหะชนิดมือถือ (Hand Scanner) การตรวจค้นสัมภาระลงทะเลเบียนและไม่ลงทะเลเบียนด้วยเครื่อง (X-Ray) การตรวจคัดค้นบุคคลและสัมภาระด้วยมือ ที่ต้องปฏิบัติให้ได้มาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนเรื่องการตรวจค้น และในเมื่อมีความจำเป็นต้องย้ายจุดในการตรวจค้นต้องมีการแจ้งให้สำนักงานการบินพลเรือนอนุมัติและมีการตรวจสอบจากสำนักงานการบินพลเรือนก่อนที่จะเปิดใช้งานจุดสำรอง กระบวนการการรักษาความปลอดภัยบุคคล เอกสาร สถานที่หรือพื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ทำลายวัตถุระเบิด การจัดการจราจรโดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติการด้านจราจร การควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่เพื่อการรักษาความปลอดภัย ทชม. โดยเจ้าหน้าที่รักษาการณ์ซึ่งมีการตรวจร่างกายและสัมภาระของผู้ที่จะเข้าปฏิบัติงานในเขตพื้นที่หวงห้าม ทชม. การติดต่อสื่อสาร การแจ้งเหตุโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์รักษาความปลอดภัย ทชม.ต้องติดต่อสื่อสารในแผนผังการแจ้งเหตุ (Call Tree) ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและต่อยังขาดทรัพยากรบุคคลด้านการรักษาความปลอดภัยที่จำเป็นต้องผ่านการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนที่จะปฏิบัติงานและเมื่อเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันบุคคลด้านการรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนยังมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หากกรณีท่าอากาศยานเชียงใหม่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้จะให้ใช้บริการท่าอากาศยานสำรองคือ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Capacity : MAC) ของกิจกรรมการให้บริการท่าอากาศยานได้ 60 เที่ยวบิน/วัน ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) ภายใน 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 5 การฟื้นฟู (Recover) ขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานตามการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการประชุมร่วมกันในหน่วยงาน ตามรูปแบบคณะทำงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยคณะทำงานได้จัดทำแผนการฟื้นฟูท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยกำหนดโครงสร้างหน้าที่รับผิดชอบการจัดขั้นตอน อุปกรณ์ต่างๆ และกรอบระยะเวลาในการดำเนินการให้มีการซ่อมแซม เคลื่อนย้ายหรือจัดหาอุปกรณ์ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ซึ่ง ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้รับมอบนโยบายในการฟื้นฟูท่าอากาศยานเชียงใหม่จาก กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่กลับมาดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้รับผลกระทบต่อกิจการน้อยที่สุด ทั้งนี้แผนฟื้นฟูของฝ่ายรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงใหม่ประกอบ ส่วนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานด้วยมาตรการดังนี้ 1. มาตรการการควบคุมพื้นที่ต้องมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่ที่มีการควบคุมตลอดเวลา 2. มาตรการการตรวจพื้นที่ต้องมีการตรวจตระเวนของเจ้าหน้าที่รปภ. และเจ้าหน้าที่ทำลายวัชพืชในพื้นที่ที่จะเปิดใช้งาน 3. มาตรการการจราจร เป็นผู้ดำเนินการให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการทั้งการตรวจสอบ ป้องกันความวุ่นวาย และแทรกแซงของผู้โดยสารและสัมภาระที่ได้รับการตรวจค้นแล้ว ในเขตท่าอากาศยานเชียงใหม่ ส่วนตรวจค้นปฏิบัติงานด้วยมาตรการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นสามารถปฏิบัติกิจกรรมการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนกำหนด ทั้งนี้บุคคลที่สามารถทำกิจกรรมตรวจค้นต้องได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนและการเปิดจุดตรวจค้น ที่สามารถเปิดใช้งานต้องได้รับการตรวจสอบและอนุญาตจากสำนักงานการบินพลเรือน ถึงจะสามารถดำเนินการให้มีการเปิดจุดตรวจค้นได้ งานบริหารทั่วไป ดำเนินการจัดหากำลังพลและทรัพยากรที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัย ทั้งส่วนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยและส่วนตรวจค้น

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1. ปัญหาด้านการสื่อสาร 2. ปัญหาการดำเนินการขออนุญาตเปิดจุดตรวจค้น 3. ปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ผ่านการอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาด้านการสื่อสาร

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีการปฏิบัติเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) โดยจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนการให้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่ การปฏิบัติต่อชุมชน และการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดอุบัติเหตุตามมาตรฐานสากล ISO 22301 : 2019 จากการสัมภาษณ์ ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจพบปัญหาเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจดังนี้

1.1 ความถี่ในการอบรมเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การให้ข้อมูลและการอบรมเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ในทางปฏิบัติ ส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นผู้ที่จัดการอบรมในหลักสูตรการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยสภาวะปกติจะมีการจัดการอบรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้กับพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่เข้าบรรจุใหม่เพียงครั้งเดียว และไม่ได้มีการอบรมเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้กับบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้าง เพียงแค่แจ้งให้บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างแจ้งให้พนักงานในส่วนของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างทราบถึงนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน) เพียงเท่านั้น และปัญหาจากสถานการณ์โควิดและการที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการรับพนักงานเข้ามาจำนวนน้อยจึงไม่ได้มีการเปิดอบรมเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเกิดขึ้น

1.2 การให้ความสำคัญของการสื่อสารด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีการสื่อสารเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจน้อยมาก เนื่องจากเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเสนอแนะ และไม่ได้มีการอธิบายให้เกิดความเข้าใจของความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งนี้เรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจได้มีการแจ้งเป็นหนังสือนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจเพียงเท่านั้น ซึ่งได้มีการตีตประกาศไว้ตามจุดที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอยู่ซึ่งเป็นการติดเพื่อให้ทราบเพียงเท่านั้นแต่ไม่ได้มีการทำความเข้าใจในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการดำเนินการขออนุญาตเปิดจุดตรวจค้น การขออนุญาตดำเนินการเปิดจุดตรวจค้นของท่าอากาศยาน โดยกฎหมายได้กำหนดให้ท่าอากาศยานต้องมีการตรวจค้นสัมภาระ และผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยานท่าอากาศยานจึงได้กำหนดจุดตรวจค้นก่อนที่สัมภาระและผู้โดยสารจะผ่านเข้าไปในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยและเขตหวงห้าม ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้กำหนดจุดตรวจค้นตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจค้นสัมภาระและร่างกายผู้โดยสาร เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านการตรวจค้น หลังจากสัมภาระหรือผู้โดยสารที่ได้ผ่านการตรวจเข้าไปในเขตหวงห้ามหรือพื้นที่ที่ปลอดภัยก่อนขึ้นอากาศยานจะต้องไม่มีการออกจากพื้นที่ดังกล่าวมาปะปนกับบุคคลหรือมีการเปิดสัมภาระที่ผ่านการตรวจ หากมีการปะปนของบุคคลหรือมีการเปิดสัมภาระที่ผ่านการตรวจแล้วต้องมีการนำมาตรวจอีกครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคคลหรือสัมภาระนั้นปลอดภัย ภายในจุดตรวจค้นสัมภาระและจุดตรวจค้นของผู้โดยสารจะต้องเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานภายในจุดตรวจค้นก่อนเข้าปฏิบัติงานภายในจุดตรวจค้นต้องผ่านการตรวจร่างกายและพื้นที่ในจุดตรวจค้นไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่ได้ผ่านการตรวจเข้ามาปฏิบัติงานภายในจุดตรวจค้นได้ จุดตรวจค้นประกอบไปด้วย 1.เครื่อง X-RAY 2.เครื่องตรวจสอบโลหะชนิดเดินผ่าน (WALK THROUGH METAL DETECTOR : WTMD) 3.เครื่องตรวจจับโลหะชนิดมือถือ (HAND HELD METAL DETECTOR : HHMD) 4.เครื่องตรวจร่องรอยสารวัตถุระเบิด (Explosive Trace Detector : ETD) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้จัดเตรียมอุปกรณ์ประจำจุดตรวจค้น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดตรวจค้น หลังจากได้มีการกำหนดจุดและวางผังพื้นที่การตรวจค้น ส่วนงานมาตรฐานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นผู้ตรวจสอบจุดตรวจค้นให้ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 28 ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยในการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ และทำการส่งข้อมูลการตรวจสอบให้กับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเพื่อทำการตรวจสอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ได้ออกไว้ หากผ่านการตรวจสอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สำนักงานการบินพลเรือนจะเข้ามาในพื้นที่

ท่าอากาศยานเชียงใหม่เพื่อทำการตรวจสอบในสถานที่จริง จากนั้นจะทำการอนุมัติให้ดำเนินการเปิดจุดตรวจค้นได้ ซึ่งเมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์ภายในท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจค้น ท่าอากาศยานเชียงใหม่ต้องแจ้งถึงความเสียหายและประเมินมาตรการ ชี้ความสามารถในการตรวจค้นให้สำนักงานการบินพลเรือน ทราบ หากจุดตรวจค้นเดิมมีขีดความสามารถและมาตรการตรวจค้นไม่สมบูรณ์ จะไม่สามารถให้บริการด้านการตรวจค้นให้แก่ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ หากต้องมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงจุดตรวจค้นไปยังพื้นที่อื่นจำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบมาตรการการตรวจค้น ชี้ความสามารถในการตรวจค้น การ จัดเตรียมพื้นที่เส้นทางของสัมภาระและผู้โดยสารที่ผ่านการตรวจต้องไม่มีการปะปนกับสัมภาระและผู้โดยสาร ที่ไม่ผ่านการตรวจค้น ทั้งนี้เมื่อมีการประเมินและตรวจสอบจากฝ่ายรักษาความปลอดภัยและส่วนมาตรฐาน และอาชีวอนามัยท่าอากาศยานเชียงใหม่ แล้วต้องแจ้งให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้ทราบ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยต้องมาตรวจสอบจุดตรวจค้นที่จะดำเนินการเปิดใช้ด้วยตนเอง หากผ่านการตรวจสอบ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ทำการอนุมัติให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เปิดจุดให้บริการตรวจค้นสัมภาระและผู้โดยสาร ทั้งนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้กำหนด ช่วงเวลาการหยุดชะงัก ที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ในการให้บริการผู้โดยสารไว้ 47 ชั่วโมง และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืน สภาพ (RTO) โดยผู้โดยสารสามารถขึ้นลงที่ท่าอากาศยานรับรองได้ภายใน 7 ชั่วโมง นับตั้งแต่ประกาศใช้ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งนี้หากเกิดในอุบัติเหตุการณ์ในห้วงเวลานอกเวลาราชการทำให้มีปัญหาในด้าน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม. ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่ง การดำเนินการเปิดจุดตรวจค้นอาจทำให้เกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่หยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) เนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินงานขออนุญาตเปิดจุดตรวจค้นกับสำนักงานการบินพลเรือนที่กำกับ ดูแลในส่วนของการกำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน หลายขั้นตอนหากมีการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือสถานที่ของระบบรักษาความปลอดภัยในส่วนจุดตรวจค้นท่าอากาศยาน จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบและอนุมัติให้มีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือสถานที่ของระบบ รักษาความปลอดภัยในส่วนจุดตรวจค้นทั้งนี้ต้องได้รับการตรวจสอบเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานที่ระเบียบ กำหนดของสำนักงานการบินพลเรือน

3. ข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่ผ่านมาตรฐานการฝึกอบรม เนื่องจากการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง บุคลากรที่จะมาทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นพิเศษ ซึ่งบุคลากรที่ทำงานในส่วนนี้ ส่วนมากจะเป็นผู้ที่ไม่ได้มีความรู้ ความชำนาญในด้านการการรักษาความปลอดภัยเป็นหลัก ซึ่งบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย ของท่าอากาศยานนั้น แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน ลูกจ้างชั่วคราว และ บริษัทจัดจ้างด้านการรักษาความปลอดภัย ดังนั้น ก่อนที่บุคลากรทุกภาคส่วนของ ด้านความปลอดภัยท่าอากาศยานจะเริ่มปฏิบัติงานนั้นจะต้องได้รับการฝึกอบรมภาคทฤษฎีจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการรับรอง จากสำนักงานการบินพลเรือน โดยบุคคลที่ได้รับการรับรองนั้นมีจำนวนจำกัด และการขอการรับรองต้องผ่านการ

ฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และการทดลองการปฏิบัติงานในส่วนของการรักษาความปลอดภัย เป็นระยะเวลา 120 ชั่วโมง ตามที่สำนักงานการบินพลเรือนกำหนด ซึ่งใช้เวลานานในกระบวนการสรรหาบุคลากรจนถึงการขอการรับรองเพื่อให้เป็นบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานได้ จากการทำงานในปัจจุบันของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) นั้นมีนโยบายในการเปลี่ยนการรับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยให้กับบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้าง ซึ่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ได้เป็นหุ้นส่วนใหญ่ของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้าง จึงทำให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) จำเป็นที่จะต้องลดอัตราการบรรจุพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทย ในส่วนของการรักษาความปลอดภัย จึงมีนโยบายการรับลูกจ้างชั่วคราวและใช้อัตรากำลังของพนักงานจากบริษัทจัดจ้างด้านการรักษาความปลอดภัยแทนเพื่อทดแทนจำนวนพนักงานของบริษัทด้านการรักษาความปลอดภัย ด้วยข้อจำกัดด้านจำนวนของพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) จึงทำให้หน้าที่การปฏิบัติงานส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องให้พนักงานจากบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างเป็นผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนมากซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของพนักงานจากบริษัทท่าอากาศยานไทย และเนื่องจากปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้ามั่นคงของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างที่ส่งผลให้พนักงานของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแล้วออกจากการทำงาน บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างไม่มีกำลังพลที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนสำรองไว้ รวมถึงระยะเวลาในการขอการรับรองต้องใช้เวลาประมาณ 1-2 เดือน ซึ่งการจะปฏิบัติงานนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดของการบินพลเรือน เช่นตำแหน่งการวิเคราะห์ภาพ การตรวจค้นร่างกาย พนักงานห้ามปฏิบัติงานติดต่อกัน 8 ชั่วโมง หรือห้ามต่อเวร จากข้อกำหนดนี้ ทำให้เกิดปัญหาในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค โควิด 19 มีพนักงานที่ได้รับการติดเชื้อ โควิด 19 ต้องหยุดงานทำให้เกิดปัญหาเรื่องอัตรากำลังที่จะต้องมาทำงานทดแทน แต่บริษัทไม่สามารถหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานแทนได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมจากสถาบันการบินพลเรือนมีจำนวนจำกัด และเจ้าหน้าที่ที่รับเข้ามาทำงานใหม่นั้น ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันการบินพลเรือน เนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดของโรค โควิด19 ทำให้การจัดฝึกการอบรมนั้นต้องมีข้อจำกัดด้วยเรื่องของการรวมกลุ่มจำนวนมาก การเดินทางต่างๆ และอีกปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทจัดจ้างด้านรักษาความปลอดภัยมีจำนวนไม่เพียงพอเนื่องจากบริษัทจำเป็นต้องบริหารจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อประมาณที่มีจำกัดของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้าง

จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงใหม่มีจำนวนพนักงานที่ได้รับการรับรองมีจำนวนจำกัด และลูกจ้างในส่วนของฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีจำนวนลดลงเนื่องจากหมดสัญญากับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)ได้มีนโยบายให้ลูกจ้างที่หมดสัญญาไปปฏิบัติงานกับ บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้าง แต่เนื่องจากปัจจัยด้านความมั่นคง ด้าน

ความก้าวหน้า ของบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างนั้นไม่ตอบสนองต่อลูกค้าทั้งหมดสัญญา ทำให้ลูกค้าที่มีประสบการณ์และคุณภาพจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ย้ายไปปฏิบัติงานกับบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างเป็นจำนวนน้อยมาก ทำให้มีจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัยน้อยลง พนักงานรักษาความปลอดภัยจัดจ้างที่ได้รับการรับรองมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากสถานะการณ์โควิด และด้วยปัจจัยและผลกระทบดังที่กล่าวมาทำให้มีอัตราการเข้า-ออกงานโดยบริษัทรักษาความปลอดภัยจัดจ้างจัดหาพนักงานที่ได้รับการรับรองไม่เพียงพอ เมื่อเกิดอุบัติเหตุด้านการรักษาความปลอดภัยขึ้นยิ่งทำให้ต้องใช้จำนวนพนักงานที่ได้รับการรับรองในการปฏิบัติงานด้านการตรวจค้นสัมภาระและผู้โดยสาร ส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ในการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO22301 : 2019 ในทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็น การกำหนดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างการตอบสนอง การแจ้งเตือนและการสื่อสาร แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการฟื้นฟู รวมถึงมีการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือน แผนรักษาความปลอดภัยสนามบิน (ASP) แผนรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ (NCASP) กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลักการในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยมีความเหมือนกันยกเว้นการตรวจค้นสัมภาระลงทะเบียนเนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีเครื่อง X-ray CTX หากเครื่อง X-ray CTX มีปัญหาจะมีการจัดการในการตรวจค้นสัมภาระลงทะเบียนเช่นเดียวกับท่าอากาศยานเชียงใหม่ การมีความจำเพาะเจาะจงในขั้นตอนการดำเนินการทันทีในระหว่างการหยุดชะงัก มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกของการหยุด ชะงัก มุ่งเน้นถึงผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การหยุดชะงักอย่างมีประสิทธิภาพในการลดผลกระทบโดยดำเนินการตามแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BC Team) และสามารถประเมินลักษณะ ขอบเขตของการหยุดชะงัก ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะเริ่มต้นการตอบสนองความต่อเนื่องทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม จัดทำแผนการติดต่อ สื่อสารภายในและภายนอกกับผู้มีส่วนได้เสีย สื่อสารกับพนักงานและผู้ที่ต้องติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เพื่อแจ้งเตือนและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการหยุดชะงักทางธุรกิจ มีการจัดทำ

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และแผนฟื้นฟู (Recovery Plan) เพื่อให้คืนสู่สภาพเดิมและส่งเสริมกิจกรรมทางธุรกิจจากมาตรการชั่วคราวที่นำมาใช้ในระหว่างและหลังการหยุดชะงัก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้วพบว่า ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีการดำเนินงานเช่นเดียวกันเนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นท่าอากาศยานในการบริหารของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เช่นเดียวกันจึงใช้กรอบในการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO22301 : 2019 ที่จัดทำโดย ฝ่ายบริหารความเสี่ยง แต่จะต่างกันในเรื่องสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของท่าอากาศยาน ทรัพยากร และการที่อยู่ใกล้กับส่วนงานราชการที่กำกับดูแลมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2560 : ออนไลน์)

2.การปรับปรุงระเบียบมาตรฐานในการปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินจากผลการศึกษาพบว่า การปรับปรุงระเบียบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม. ได้ดำเนินการปรับปรุงจาก มาตรฐาน ISO 22301 : 2012 เป็นมาตรฐาน ISO22301 : 2019 ในเรื่องดังนี้ 1.บริบทขององค์กร โดยจัดทำบริบทของท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้เป็นปัจจุบัน ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ทำการวิเคราะห์บริบทองค์กร ซึ่งได้ทำการปรับปรุงถึงความเข้าใจในท่าอากาศยานเชียงใหม่ และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 22301 : 2019 และเมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการทำการวิเคราะห์บริบทของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นปัจจุบัน เพื่อปรับให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 22301 : 2019 เช่นเดียวกับท่าอากาศยานเชียงใหม่ 2.ด้านนโยบายผู้บริหารงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ได้มีการนำนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ออกประกาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ เรื่อง วัตถุประสงค์เป้าหมายความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้เป็นไปตามบริบทของท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่ได้ทำการปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 22301 : 2019 ข้อที่ 5 เรื่องความเป็นผู้นำ หัวข้อย่อย เรื่องนโยบาย ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการออกประกาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เรื่อง วัตถุประสงค์เป้าหมายความต่อเนื่องทางธุรกิจของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่นเดียวกัน มีการออกนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน 3.ด้านการสนับสนุน การดำเนินงานตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจมีการระบุถึงทรัพยากรหรืองบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดความเสียหายที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยท่า

อากาศยานเชียงใหม่ได้มีการให้ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ BCM (Business Continuity Management Representative : BCMR) ตรวจสอบทรัพยากร ชัดความสามารถในการสนับสนุนเมื่อเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ เพื่อให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทราบถึงปริมาณของทรัพยากรที่สามารถให้การสนับสนุนเมื่อเกิดการหยุดชะงักทางธุรกิจ โดยมีการรายงานเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้การตรวจสอบขีดความสามารถในการสนับสนุนและทรัพยากรของท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้จากการประเมินความเสี่ยงของคณะทำงานการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงของแต่ละส่วนงาน ซึ่งเหมือนกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ได้มีการประเมินทรัพยากรและขีดความสามารถในการสนับสนุนจะต่างกันในส่วนของจำนวนหน่วยงาน ปริมาณทรัพยากรและขีดความสามารถซึ่งจะสอดคล้องกับบริบทของแต่ละท่าอากาศยาน ทั้งนี้เป็นการปฏิบัติตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) ซึ่งได้มีการวางแผนเพื่อเตรียมรับมือกับอุบัติการณ์ ปฏิบัติการฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตรวจสอบข้อผิดพลาดในส่วน of แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ จำนวนทรัพยากรและขีดความสามารถในการรับมือกับอุบัติการณ์ และแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่ผิดพลาดและเพิ่มเติมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยตามแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าปัญหาของการดำเนินงานให้ท่าอากาศยานเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ได้กล่าวข้างต้นนั้นไม่ว่าจะเป็นการสร้างความตระหนักในหน้าที่และการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง บริษัทจัดจ้างรักษาความปลอดภัยภายนอก เป็นการลดโอกาสการเกิดอุบัติการณ์โดย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีการวางแผนการฝึกอบรมด้านความตระหนัก ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) การฝึกปฏิบัติงาน (On the job training : OJT) เพื่อพัฒนา ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานให้เห็นถึงความสำคัญของการตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัย และมีการตรวจสอบจากทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้มีการปรับปรุงหลักสูตรในการสร้างความตระหนักในหน้าที่และการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการปฏิบัติตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) การปรับปรุงขั้นตอนการรับรองจุดตรวจค้นจากสำนักงานการบินพลเรือนเมื่อจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนพื้นที่จุดตรวจค้น โดยในปัจจุบันเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบจุดตรวจค้นให้ได้มาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือน ซึ่งผู้ตรวจมาตรฐานจุดตรวจค้นสามารถตรวจสอบจุดตรวจค้นที่ตั้งขึ้นมาใหม่ได้โดยไม่ต้องมาตรวจด้วยตนเอง การจัดเตรียมกำลังคนที่สามารถปฏิบัติงานด้านการตรวจค้น โดยกำลังพลที่จะปฏิบัติงานต้องได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือน จากการประเมินด้านทรัพยากรบุคคลเมื่อเกิดอุบัติการณ์และใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งต้องมีการให้บริการด้านผู้โดยสารภายใต้ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) ภายใน 24 ชั่วโมงจะเห็นได้ว่า หากเกิด

อุบัติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกำลังพลด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ฝ่ายรักษาความปลอดภัยได้จัดทำแผนเผชิญเหตุด้านกำลังพลเมื่อขาดกำลังพลจะสามารถหากำลังพลให้เพียงพอต่อการเปิดจุดตรวจค้นตามระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Capacity : MAC) ของกิจกรรมการให้บริการท่าอากาศยานได้ 72 เที่ยวบิน/วัน หลังจากประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีไม่สามารถให้บริการในอาคารผู้โดยสารได้ แต่ขีดความสามารถลดลง ระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Capacity : MAC) ของกิจกรรมการให้บริการท่าอากาศยานได้ตามจำนวนขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารและสัมภาระของพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ขาเข้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ และการให้บริการผู้โดยสาร ขาเข้าจำนวน 130 คนต่อชั่วโมง ผู้โดยสารขาออก จำนวน 100% (เนื่องจากไม่ได้รับผลกระทบ) หากไม่เพียงพอต้องทำการยืมกำลังพลจากท่าอากาศยานสำรอง และอาจเปลี่ยนไปใช้ท่าอากาศยานสำรอง ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและหลักสูตร TOUCH POINT ในการอบรมบุคลากรร่วมกับส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานเชียงใหม่ บริษัทจัดจ้างรักษาความปลอดภัย เพื่อลดปัญหาในการสร้างความตระหนักของบุคลากรและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การปรับปรุงขั้นตอนการรับรองการตั้งจุดตรวจค้นให้ได้มาตรฐานตามสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ และช่วยย่นระยะเวลาในการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนฟื้นฟู ได้อย่างรวดเร็วและช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
3. วางแผนการเตรียมความพร้อมด้านจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนให้เพียงพอ รวมถึงประเมินและตรวจสอบจำนวนกำลังพลให้เป็นปัจจุบัน ในการทำงานเมื่อเกิดอุบัติการณ์ด้านกำลังพลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- พรรณพร คงยิ่งยง บทความ. (2563). Crisis Management กับวิกฤติไวรัส COVID-19. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2564 แหล่งที่มา <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/649688>
- ณัฐฐิรา ณ สุนทร. (2565). แผนการแจ้งเหตุ Call Tree ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม..เอกสารสนับสนุน แผนการแจ้งเหตุ Call Tree ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทชม.. 9 มีนาคม 2565. ทำอากาศยานเชียงใหม่.เชียงใหม่
- ราเมศ พุทธิบุรณ์. (2565). ประชุมรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ทำอากาศยานเชียงใหม่ ส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ทำอากาศยานเชียงใหม่. เอกสารประกอบการรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ทำอากาศยานเชียงใหม่ ส่วนมาตรฐานและอาชีวอนามัย ทำอากาศยานเชียงใหม่. 4 เมษายน 2565. ทำอากาศยานเชียงใหม่. เชียงใหม่
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (2560). “ISO 22301:2012 Societal Security – Business Continuity Management Systems มาตรฐานการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ,” สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560. แหล่งที่มา: http://intelligence.masci.or.th/upload/warningfile/69_2.ISO%2022301-2012.pdf