

แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน

บุญวัฒน์ ศรีขวัญ¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน ที่สามารถนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคง เสริมสร้างประสิทธิภาพ และยกระดับความสามารถของท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยได้ โดยอาศัยกระบวนการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสกัดประเด็นจากข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร บทวิเคราะห์ วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ผลการศึกษา พบว่าแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ 2) การพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานพาณิชย์ และ 3) การสร้างความยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์ โดยทุกแนวคิดสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ และเชิงวิชาการที่สำคัญที่สามารถยกระดับและเพิ่มศักยภาพและพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของประเทศไทยให้เป็นที่มาของท่าอากาศยานที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อความยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทย ให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรอง และการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับฐานรากของรัฐบาล โดยนำข้อมูลที่ได้มาสกัดประเด็นสำคัญที่สามารถคาดการณ์และชี้แนะแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของประเทศได้อย่างยั่งยืน และยกระดับประเทศไทยเป็นจุดหมายสำคัญในการขนส่งและโลจิสติกส์ทางอากาศที่แข็งแกร่งในภูมิภาคอาเซียนในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ท่าอากาศยานพาณิชย์, ศักยภาพการจัดการ, คุณภาพการบริการ, ความยั่งยืน

ชื่อผู้เขียนบทความ: บุญวัฒน์ ศรีขวัญ

E-mail: Boonnawat.s@hotmail.com

(Received: April 9, 2020; Revised: June 30, 2020; Accepted: October 22, 2020)

¹ นักวิจัยอิสระ E-mail: Boonnawat.s@hotmail.com

Sustainable Airport Development Concept for Thailand

Boonnawat Srikhwan¹

Abstract

This academic article aimed to propose the new concept for sustainable Thai commercial airport development which can lead to be stable, enhance efficiency and upgrade the capabilities of Thai commercial airports. The research methodology was gathering, analyzing, and synthesizing relevant literature from both local and international research. The results showed that the sustainable development of Thai commercial airports consists of 3 concepts which were: (1) Concepts to increase the potential of commercial airport management; (2) Concepts for service quality development of commercial airports; and (3) Concepts for sustainable development of commercial airports. All of the three concepts could be applied to policy, operational and academic recommendations. All concepts are linked to processes and goals in order to increase the capacity and develop the commercial airport of Thailand to be a quality airport, and to be able to respond users' needs for the sustainability of Thai commercial airports in line with the context of tourism promotion development in major and secondary cities. This research analyzed previous in-depth data to find a main theme to anticipate the situation and provide suggestions for the permanent development of Thai commercial airports to be able to effective and also extend the range of competition in transportation and enhance the advantages in competition within ASEAN to enable Thailand to be the center of air logistic transportation in the near future.

Keywords: Airport; Management Potential; Service Quality; Sustainability

Corresponding Author: Boonnawat Srikhwan

E-mail: Boonnawat.s@hotmail.com

¹ Researchers Independently

1. บทนำ

การพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน เป็นการศึกษารวบรวมแนวคิดและปัจจัยที่ใช้ในการพัฒนาท่าอากาศยานและอุตสาหกรรมการบินของไทย เพื่อเป็นการถอดบทเรียน และมองหาแนวทางในการยกระดับท่าอากาศยานของไทยได้ในอนาคต จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมา ส่งผลให้ท่าอากาศยานต้องรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้นในทุกปี โดยนักท่องเที่ยวเหล่านั้นมีการเลือกใช้บริการท่าอากาศยานด้วยกันทั้งสิ้น จากสถิติการเดินทางของผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินในปีที่ผ่านมา มีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 7% (กรมท่าอากาศยาน, 2559) และปัจจุบันประเทศไทยมี 3 บริษัทที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลท่าอากาศยานพาณิชย์ ได้แก่ กรมท่าอากาศยาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยสถิติการใช้บริการของผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินภายใต้การกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยานมีอัตราที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2559-2560 อาทิ ท่าอากาศยานกระบี่ ขอนแก่น ตรัง นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุราษฎร์ธานี อุดรธานี อุบลราชธานี ตามลำดับ (กรมท่าอากาศยาน, 2561) จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน (Satisfaction Survey From) ปี 2559 จากการปฏิบัติงานของกรมท่าอากาศยานทั้ง 26 แห่งในประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการให้ด้านต่าง ๆ ในภาพรวมของประเทศ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.44 โดยประกอบด้วยด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ร้อยละ 86.80 ด้านความปลอดภัย ร้อยละ 85.45 ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้ท่าอากาศยาน ร้อยละ 83.67 ด้านสภาพท่าอากาศยาน ร้อยละ 83.57 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 77.72 (กรมท่าอากาศยาน, 2559) นับได้ว่าเป็นความสำเร็จในการให้บริการของท่าอากาศยานในกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยานที่สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถดึงดูดผู้ให้บริการได้มากยิ่งขึ้นจากในช่วงที่ผ่านมา ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจ พบว่า ภาพรวมของประเทศอยู่ในระดับไม่พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.56 โดยสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 22.28 ด้านสภาพท่าอากาศยาน ร้อยละ 16.43 ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้ท่าอากาศยาน ร้อยละ 16.33 ด้านความปลอดภัย ร้อยละ 14.55 และด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ร้อยละ 13.20 ตามลำดับ (กรมท่าอากาศยาน, 2559)

ในส่วนของท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีด้วยกันทั้งสิ้น 6 ท่าอากาศยานทั่วประเทศ โดยหลังจากประเทศไทยได้รับการปลดตรงแดงจากองค์การการบินระหว่างประเทศหรือ ICAO ทั้ง 6 ท่าอากาศยานมีแนวโน้มผู้โดยสารเพิ่มขึ้นมาตลอดและในปี 2562 มีอัตราผู้โดยสารรวมเพิ่มขึ้นถึง 1.8% และมีจำนวนเที่ยวบินรวมเพิ่มขึ้น 0.7% (จำเนียร พรทวีทรัพย์, 2563) และในส่วนของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการท่าอากาศยานอีกราย มีท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแล 3 ท่าอากาศยานทั่วประเทศ โดยทั้ง 3 ท่าอากาศยาน มีรายได้เติบโตขึ้นร้อยละ 6.7 และจำนวนผู้โดยสารเติบโต 3% จากปีก่อนหน้า (แนวนหน้า, 2563) จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นได้ว่าท่าอากาศยานพาณิชย์ของประเทศไทยมีแนวโน้มและสถานการณ์ที่ดีขึ้น แต่ในส่วนดินนัยย่อมประสบความท้าทายให้ต้องเผชิญอยู่เสมอๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจากปัจจุบันท่าอากาศยานหลายแห่งของไทยประสบความท้าทายหลากหลายด้าน หลากหลายมิติ ทั้งความท้าทายด้านความแออัดของสถานที่

ความเสื่อมโทรมของสถานที่ (โพสท์ทูเดย์, 2563) การขาดการบูรณาการการบริหารจัดการ การลดลงเที่ยวบินและการลดลงของผู้โดยสาร การเข้ามาทดแทนของการขนส่งชนิดอื่นๆ การพัฒนาของรูปแบบการเดินทางชนิดใหม่ การอุบัติใหม่ของโรคระบาด การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพที่สูงขึ้น (กนกกาญจน์ ปานเปรม, 2559) ซึ่งความท้าทายเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบไม่มากนักน้อยต่อการประกอบการของท่าอากาศยานพาณิชย์ด้วยกันทั้งสิ้น หากท่าอากาศยานพาณิชย์ไม่มีแนวทางหรือมาตรการในการจัดการความเสี่ยงและรับมือกับความท้าทายเหล่านี้อย่างรัดกุมในระยะยาว ความท้าทายเหล่านี้ก็จะมีส่วนทำให้ท่าอากาศยานต้องประสบปัญหาในการประกอบการและการประกอบธุรกิจได้ในอนาคต

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทั้งรับมือกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ และเพิ่มศักยภาพการจัดการ เพื่อลดความเสี่ยงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาและมาตรฐานการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน (กองนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) เช่น ท่าอากาศยานต้องพัฒนาคุณภาพการบริการที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety Security) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) ความสามารถในการเชื่อมต่อ (Connectivity) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) และความยั่งยืน (Sustainability) เพื่อให้ทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานเป็นการพัฒนาที่มีระยะยาวอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (กองนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) ตามเป้าหมายการพัฒนาท่าอากาศยาน 4 ระยะ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ ระยะที่ 1 ยกระดับขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรขนส่ง ระยะที่ 2 ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ระยะที่ 3 พัฒนาเป็นท่าอากาศยานชั้นนำแห่งนวัตกรรม และระยะที่ 4 การพัฒนาเป็นท่าอากาศยานแห่งความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนของท่าอากาศยานให้มีระบบท่าอากาศยานที่มีการพัฒนาผลผลิตที่สร้างผลลัพธ์ได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล เพื่อให้ท่าอากาศยานมีศักยภาพและสามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานอื่นๆ ในภูมิภาคได้และสามารถยกระดับให้ท่าอากาศยานเป็นท่าอากาศยานแห่งอนาคตได้อย่างสมบูรณ์

เนื่องจากปัจจัยความยั่งยืนของท่าอากาศยานนั้น เข้ามามีบทบาทและเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของไทยในระยะยาว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542) เพื่อให้เกิดการเติบโตได้อย่างมีศักยภาพอย่างต่อเนื่องและยังเป็นส่วนสำคัญในการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจสู่พื้นที่และชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน อาทิ การส่งเสริมการทำงานและการประกอบอาชีพในระยะยาว การพัฒนาบุคคลเพื่อตอบสนองต่อภาคการท่องเที่ยวและการขนส่ง และเป็นส่วนขยายโอกาสสำคัญในการสร้างงานและสร้างอาชีพที่มั่นคงในรูปแบบใหม่ๆ มากขึ้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) ดังนั้น แนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการบินของโลกและของไทย นอกจากจะเป็นส่วนช่วยลดผลกระทบจากอุตสาหกรรมการบินต่อสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ยังเป็นส่วนช่วยในการรองรับนักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารที่มุ่งเน้นการเดินทางที่ปลอดภัยพร้อมทั้งได้ลดผลกระทบต่อโลกและลดภาวะโลกร้อนมากขึ้น (Save the World) จึงเป็นที่มาของการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) และการก่อตั้งองค์กรอิสระด้านการส่งเสริมความยั่งยืน อาทิ The Global

Sustainable Tourism Council (GSTC) เป็นต้น เพื่อเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาที่เป็นเป้าหมายเดียวกันของอุตสาหกรรมทุกอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยแนวคิดความยั่งยืนเหล่านี้แทรกซึมไปยังหลากหลายอุตสาหกรรมที่เริ่มหันมาปรับใช้ในการดำเนินการร่วมทั้งอุตสาหกรรมการบินด้วย ฉะนั้น ท่าอากาศยานพาณิชย์ที่สามารถพัฒนาการบริการและเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สามารถตอบสนองต่อความยั่งยืนได้ ก็จะสามารถยกระดับตนเองเป็นท่าอากาศยานแห่งอนาคตและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันได้ในระยะยาวต่อไปด้วย

จากที่กล่าวมา จึงเป็นที่มาของบทความวิชาการการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นบทความวิชาการที่รวบรวมและสกัดปัจจัย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการรวบรวมและสรุปองค์ความรู้ในการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืนในแต่ละมิติ เพื่อให้ท่าอากาศยาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจสามารถนำไปศึกษา พัฒนา และต่อยอดองค์ความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาท่าอากาศยานให้เกิดความยั่งยืน และสอดคล้องกับมาตรฐานการพัฒนาท่าอากาศยานและเป้าหมายการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศและของประชาคมโลกต่อไปได้ในอนาคต

2. เนื้อหา

ท่าอากาศยานพาณิชย์ในปัจจุบันของประเทศไทย

ปัจจุบันท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยมีผู้กำกับดูแลและประกอบการด้วยกัน 3 หน่วยงานหรือ 3 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กรมท่าอากาศยาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยหน่วยงานที่มีการกำกับดูแลท่าอากาศยานมากที่สุดในประเทศไทย ซึ่งกำกับดูแลท่าอากาศยานทั่วประเทศทั้งสิ้นถึง 26 ท่าอากาศยาน (กรมท่าอากาศยาน, 2563) ได้แก่ กรมท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานหัวหิน ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานลำปาง ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานพิษณุโลก ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ท่าอากาศยานปาย ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ ท่าอากาศยานน่านนคร ท่าอากาศยานนราธิวาส ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ท่าอากาศยานนครราชสีมา ท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานชุมพร ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน ท่าอากาศยานแม่สะเรียง ท่าอากาศยานแม่สอด ท่าอากาศยานแพร่ ท่าอากาศยานเลย และท่าอากาศยานเพชรบูรณ์ เป็นต้น

โดยจากสถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศของกรมท่าอากาศยานระบุว่า ปี 2562 ที่ผ่านมา ท่าอากาศยานภายใต้การดูแลของกรมท่าอากาศยาน มียอดผู้โดยสารใช้บริการกว่า 16,938,062 ล้านคน และมีจำนวนเที่ยวบิน 131,194 เที่ยวบิน (กรมท่าอากาศยาน, 2562) ซึ่งมีแนวโน้มความเป็นไปได้ว่าจะเกิดจากการขยายตัวของความนิยมการเดินทางด้วยเครื่องบินในระดับภูมิภาคมากขึ้น ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสายการบินโลว์คอสต์ที่แพร่หลาย และราคาค่าโดยสารที่ผู้ใช้บริการสามารถเอื้อมถึงได้ง่ายมากขึ้น โดยท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุดเป็น 10 อันดับแรก ได้แก่ ท่าอากาศยานอุดรธานี รองลงมา คือ ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ท่าอากาศยานพิษณุโลก ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานสกลนคร และท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ตามลำดับ โดยท่าอากาศยานอื่นๆ ที่เหลือ ในช่วงเดือนมกราคม-พฤศจิกายน ระบุว่ามียอดผู้โดยสารขาเข้า จำนวน

1,181,285 คน และขาออก จำนวน 1,205,009 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2562) ถือได้ว่าท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยานมีการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวและจำนวนเที่ยวบินโดยรวมเป็นไปในทิศทางที่ดีในช่วงที่ผ่านมา

ในส่วนของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานและกำกับดูแล 6 ท่าอากาศยานในประเทศไทย คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ซึ่งถูกจัดให้เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงผู้โดยสารและขนส่งสินค้าและถูกจัดให้เป็น “เกตเวย์” หรือศูนย์กลางเชื่อมโยงผู้โดยสารและสินค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศของไทย เพื่อยกระดับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอย่างท่าอากาศยานอื่นๆ ในภูมิภาคได้อย่างยั่งยืน โดยจากสถิติระบุว่าทั้ง 6 ท่าอากาศยาน มีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการจำนวนถึง 12,089,583 คน เพิ่มขึ้นถึง 3.1% และมีจำนวนเที่ยวบิน 75,187 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้น 0.5% จากการปีหน้า (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2563) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พยายามผลักดันและมุ่งเน้นเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์แห่งความยั่งยืน โดยการออกแบบนโยบายในการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในท่าอากาศยานให้สมดุลและมีประสิทธิภาพในระยะยาวมากยิ่งขึ้นในอนาคต และกลุ่มธุรกิจสุดท้าย คือ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการกำกับดูแลท่าอากาศยานที่จดทะเบียนโดยภาคเอกชน ทั้งสิ้น 3 ท่าอากาศยานทั่วประเทศ (บางกอกแอร์เวย์ส, 2563) ได้แก่ ท่าอากาศยานสมุย ท่าอากาศยานสุโขทัย และท่าอากาศยานตรวด และกำลังมองหาพื้นที่ในการขยายการดำเนินการธุรกิจท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง โดยท่าอากาศยานของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นในการออกแบบและก่อสร้างท่าอากาศยานที่คำนึงถึงสภาพสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ตั้งท่าอากาศยานเป็นหลัก โดยเน้นการออกแบบให้กลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องไปกับวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างโดยใช้วัสดุที่เป็นวัสดุธรรมชาติให้มากที่สุด จนทำให้ท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลมากมาย อาทิ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ประเภท Tropical Building จากการประกวด ASEAN Energy Awards 2011 ในปี 2554 และรางวัล Smart Travel Asia 2017 Best Airports Worldwide polls สาขา 1 ใน 10 สนามบินยอดเยี่ยม ในปี 2560 เป็นต้น (บางกอกแอร์เวย์ส, 2563)

จากที่ข้อมูลดังกล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ท่าอากาศยานพาณิชย์ในปัจจุบันของไทยมีแนวโน้มและสถานการณ์ในการดำเนินงานที่ดีมาอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา โดยอาจจะได้รับผลกระทบเล็กน้อยจากการทำสงครามการค้าและพิษของปัญหาเศรษฐกิจโลกแต่ก็ยังสามารถประคับประคองไปได้ แต่ในสถานการณ์ในปัจจุบันท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยและสายการบินพาณิชย์ทั่วโลกประสบปัญหารุนแรงมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบินกิจการเป็นอย่างมาก นั่นคือ การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ COVID-19 ที่ระบาดอย่างหนักไปทั่วทุกมุมโลก จนทำให้ประเทศไทยต้องประกาศพระราชกำหนดฉุกเฉิน (พ.ร.ก) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ห้ามอากาศยานทำการบินภายในประเทศและห้ามอากาศยานภายนอกเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว โดยสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ IATA องค์กรในอุตสาหกรรมการบินโลกออกมาเตือนว่าผลกระทบของไวรัสโควิด-19 ที่มีต่ออุตสาหกรรมสายการบินอาจอยู่ระหว่าง 63,000-113,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปีนี้ ซึ่งผลจากมาตรการในการควบคุมโรคส่งผลให้ท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยมีผลกระทบสำคัญ คือ มีจำนวนรายได้ที่ลดลง (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) โดยได้รับผลกระทบ

ในส่วนของรายได้ที่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Aeronautical Revenues) เป็นค่าธรรมเนียมในการขึ้น-ลงอากาศยาน (Landing Charges) คิดเป็นร้อยละ 20.69 และค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charges: PSC) คิดเป็นร้อยละ 32.94 หรือรายได้ลดลงในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2563 คิดเป็นประมาณร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า (ฐานเศรษฐกิจ, 2563) โดยผลกระทบนี้ยังคาดการณ์ไม่ได้แน่นอนว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคตท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทย จึงต้องมีมาตรการในการพัฒนาท่าอากาศยานที่พร้อมอย่างยั่งยืน เพื่อลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อการประกอบกิจการในอุตสาหกรรมการบิน

การพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทย (Airport Development)

เอกสารทางวิชาการและวรรณกรรมทางวิชาการ รวมทั้งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ หมายถึง การพัฒนาความพร้อมในด้านต่างๆ ของท่าอากาศยาน ทั้งในส่วนของทรัพยากร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาตลาด การพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น และการพัฒนาจิตสำนึก (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) เป็นต้น โดยการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์เหล่านั้นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาที่เป็นระยะยาวมากขึ้น เพื่อเป็นการลดต้นทุนและทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ลดความเสี่ยง รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการพัฒนาท่าอากาศยานที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานบริบทของพื้นที่และความสามารถในการรองรับของท่าอากาศยานนั้นๆ (ภัทรธรรณกุลย์ เตียไพบุลย์, 2557)

โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่สามารถพัฒนาท่าอากาศยาน (อรจักร เลียงพิบูลย์, ทิพสุตา โชติชื่น และ นครินทร์ เจริญเหล่าศิริ, 2559) แบ่งได้เป็น 3 แนวคิดประกอบกัน คือ 1) กลุ่มแนวคิดปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ความปลอดภัยและกฎระเบียบ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านระบบขนส่งสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน และด้านประสิทธิภาพการทำงาน 2) กลุ่มแนวคิดประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance) หรือแนวคิดด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการส่งมอบบริการ และด้านความคาดหวัง ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญสู่การผลักดันความประสิทธิภาพหรือคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน และ 3) กลุ่มแนวคิดการสร้าง ความยั่งยืน (Sustainable) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญสู่การผลักดันการพัฒนาท่าอากาศยานให้สามารถตอบสนองความต้องการและให้บริการได้อย่างยั่งยืน ประกอบด้วย การสร้างความร่วมมือ การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม การพัฒนาพื้นที่และการออกแบบท่าอากาศยาน การลดผลกระทบและมลภาวะ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาท่าอากาศยาน (Airport Development) ในแต่ละแนวคิดจะสามารถเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ท่าอากาศยานสามารถพัฒนาประสิทธิภาพได้อย่างมีคุณภาพและสามารถเพิ่มขีดความสามารถในแข่งขันและการให้บริการของท่าอากาศยานได้มากยิ่งขึ้น เข้าถึงผู้ใช้บริการได้หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

โดยงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาท่าอากาศยานในด้านการพัฒนาท่าอากาศยาน (พนมรัตน์ จันทรานนท์, 2559) การพัฒนาขีดความสามารถท่าอากาศยานของไทย การส่งเสริมภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน การฝึกอบรม การรับรู้และความพึงพอใจ การพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน (กนกกาญจน์ ปานแปรม, 2559) และการทำงานพนักงาน

ท่าอากาศยาน การพัฒนาท่าอากาศยานสีเขียว (Rai, 2016) รวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์การตลาดท่าอากาศยาน นอกจากนี้ งานวิจัยของ Nigel Halpern and Anne Graham (Halpern, 2015) กล่าวว่า ท่าอากาศยานส่วนใหญ่ มีการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาท่าอากาศยานในการ “พัฒนาเส้นทางการบิน” และ “การสร้างความร่วมมือระหว่างกัน” เพื่อเป็นการยกระดับการมีส่วนร่วม เพื่อผลลัพธ์มีความก้าวหน้าของท่าอากาศยานในการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในอนาคต และด้วยกระแสสังคมและประชาคมโลกในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยประยุกต์ใช้ร่วมกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ที่กำหนดขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ที่ประชาคมโลกตกลงร่วมกันที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานด้านการพัฒนา (สหประชาชาติประเทศไทย, 2563) โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม 17 เป้าหมาย ได้แก่ 1) กลุ่ม People ที่ว่าด้วยเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้คน (เป้าหมายที่ 1, 2, 3, 4, 5) 2) กลุ่ม Prosperity ที่ว่าด้วยเรื่องความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและครอบคลุม (เป้าหมายที่ 7, 8, 9, 10, 11) 3) กลุ่ม Planet ที่ว่าด้วยเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เป้าหมาย 6, 12, 13, 14, 15) 4) กลุ่ม Peace ที่ว่าด้วยเรื่องสันติภาพ สถาบันที่เข้มแข็ง และความยุติธรรม (เป้าหมาย 16) และ 5) กลุ่ม Partnership ที่ว่าด้วยเรื่องการเป็นหุ้นส่วนเพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (เป้าหมาย 17) ซึ่งแต่ละอุตสาหกรรมแต่ละองค์กรและแต่ละหน่วยธุรกิจ สามารถนำเป้าหมายเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตามเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจของตนเองได้

นอกจากนี้ ในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลกและของไทย ยังให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council Criteria) หรือ GSTC ร่วมด้วยในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลกและของไทย ในทุกมิติ โดยการท่องเที่ยวของไทยได้นำเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ GSTC มาเป็นกรอบในการสร้างองค์ความรู้ ต่อยอด ประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของชุมชนในเมืองไทย (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2563) ประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่ หมวด A การบริหารจัดการด้วยความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ (14 ข้อย่อย) หมวด B การเพิ่มผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจแก่ชุมชนเจ้าของสถานที่และการลดผลกระทบเชิงลบ (9 ข้อย่อย) หมวด C การเพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ชุมชน นักท่องเที่ยว วัฒนธรรม และการลดผลกระทบเชิงลบ (6 ข้อย่อย) และหมวด D การเพิ่มผลประโยชน์ให้สิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบด้านลบ (12 ข้อย่อย) โดยประเทศไทยนำมาประยุกต์ใช้เป็น “เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและเครือข่ายให้สามารถนำไปบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความยั่งยืนอย่างแท้จริงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยทุกมิติ ซึ่งทั้ง 2 หลักเกณฑ์นั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยได้ให้ความสำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในระยะยาว อาทิ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กรมท่าอากาศยาน และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

จากประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการทบทวนวรรณกรรม และสรุปประเด็นแนวคิดและปัจจัยของการศึกษาจากผลงานวิชาการต่างๆ ก่อนหน้านี้ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์อย่างยั่งยืน เพื่อเป็นการสกัดประเด็นที่สำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพของท่าอากาศยาน

พาณิชย์ เพื่อมุ่งเน้นการเป็นท่าอากาศยานที่ยั่งยืนในอนาคต โดยผู้เขียนได้ทำการสรุปประเด็นสำคัญตามแนวคิดได้ดังนี้

แนวคิดการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Increase Potential Management of Airport)

ตาราง 1 แนวคิดการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยาน

การเพิ่มศักยภาพ การจัดการ ท่าอากาศยาน	ผู้เขียน										
	Romig (2015)	Read (2017)	Appold & Kasarda (2013)	Lipscomb (2003)	สมพงษ์ เพื่ออารมย์ (2551)	บุญเลิศ จิตตังวัฒนา (2551)	Young (2011)	รพีพร สุวรรณเผ่งใส (2558)	พนมรัตน์ จันทร์านนท์	วิรัตน์ธุ์ ขาญโกศล (2559)	ผู้เขียน
1.กิจกรรมภายในท่าอากาศยาน	√								√	√	√
2.ระบบรักษาความปลอดภัยและกฎระเบียบ	√	√				√	√		√		√
3.บุคลากรและพนักงาน	√	√	√	√	√			√	√		√
4.การเข้าถึงและระบบขนส่งสาธารณะ	√		√	√	√			√	√		√
5.การฝึกอบรมและการทดสอบ	√										√
6.การมีส่วนร่วมของภาคี		√		√		√					√
7.โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก			√	√	√	√			√	√	√
8.สถานที่ตั้งและความสามารถในการรองรับ			√							√	√
9.การจัดการด้านการเงิน				√		√	√		√		√
10.ประสิทธิภาพการทำงาน			√		√	√	√	√	√		√
11.การใช้เทคโนโลยีทันสมัย								√			√
12.การวางแผนและการพัฒนากลยุทธ์							√	√	√		√
13.มาตรฐานท่าอากาศยาน						√	√				√

ตาราง 1 แนวคิดการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยาน (ต่อ)

การเพิ่มศักยภาพ การจัดการ ท่าอากาศยาน	ผู้เขียน									
	Romig (2015)	Read (2017)	Appold & Kasarda (2013)	Lipscomb (2003)	สมพงษ์ เพื่องอรณย์ (2551)	บุญเลิศ จิตตังวัฒนา (2551)	Young (2011)	รพีพร สุวรรณเมืองใส (2558)	พนมรัตน์ จันทร์านนท์	รติพันธุ์ ขาญโกศล (2559)
14.เส้นทางการบินและวิหะ การบิน							✓			✓

ที่มา: ทบทวนและสังเคราะห์โดยผู้เขียน

จากตารางการสังเคราะห์ที่ 1 แสดงให้เห็นถึงแนวคิดและปัจจัยการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ โดยอุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่จำเป็นต้องได้รับความปลอดภัยสูง ดังนั้น การพัฒนาหรือการยกระดับศักยภาพในการจัดการท่าอากาศยานทั้งในส่วนของการบริการและการดำเนินงานต้องเป็นไปอย่างครบถ้วนทุกมิติ เพื่อการให้เกิดความราบรื่นและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการได้ โดยพบว่า แนวคิดการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Increase Potential Management of Airport) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรก คือ ปัจจัยด้านระบบการรักษาความปลอดภัยและกฎระเบียบสำหรับอุตสาหกรรมการบินระบบความปลอดภัยและกฎระเบียบถือว่ามีความสำคัญที่ต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านการบินของประเทศและของสากล (Roohollah, 2017) โดยภายในประเทศนั้น จำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามข้อบังคับด้านการบินในระดับสากล อาทิ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยองค์เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการวางมาตรการและมาตรฐานด้านการบินตั้งแต่ขั้นต้นแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามายังพื้นที่เขตท่าอากาศยานระหว่างเดินทางและสิ้นสุดการเดินทาง นอกจากนี้ ท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีมาตรการในการควบคุม ป้องกันความเสี่ยง และระงับเหตุที่อาจเกิดขึ้นในท่าอากาศยานและมีการซักซ้อมมาตรการด้านความปลอดภัยอยู่เสมอ โดยต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัยด้วย นอกจากนี้ ในสถานการณ์ความเสี่ยงและโรคระบาด COVID-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจการบินและท่าอากาศยานเป็นอย่างมาก ท่าอากาศยานและสายการบินจึงต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพและโรคติดต่อร่วมด้วย คือ ต้องมีมาตรการในการควบคุมโรคและการแพร่ระบาดของโรค โดยผู้เขียนขอเรียกว่า “การเดินทางปกติวิถีใหม่ (New Normal Travel)” ตามมาตรการการควบคุมโรคของรัฐอย่างเคร่งครัด โดยการเดินทางปกติวิถีใหม่นี้ จะเข้ามามีบทบาทในการเดินทางทางอากาศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นทั้งสายการบิน ท่าอากาศยานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องสร้างระบบในการจัดการการเดินทางรูปแบบใหม่นี้ด้วย ปัจจัยต่อมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากรและพนักงาน คือ ผู้ให้บริการ หรือ เจ้าหน้าที่ บุคลากร และพนักงานประจำท่าอากาศยาน (พนมรัตน์

จันทร์านนท์, 2559) การที่ท่าอากาศยานจะเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารท่าอากาศยานต้องคำนวณและวางแผนการจัดการภายในท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับบริบทของท่าอากาศยานเฉพาะที่ที่มีความแตกต่างกันในหลากหลายด้าน เพื่อการวางตำแหน่งจำนวนของผู้ให้บริการในท่าอากาศยานให้มีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการการให้บริการในท่าอากาศยาน โดยผู้ให้บริการเหล่านั้นต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถที่ดี และบริการได้อย่างรวดเร็ว (วีระยุทธ เศรษฐเสถียร, 2560) สามารถควบคุม ช่วยเหลือ และดูแลผู้ให้บริการท่าอากาศยานในแต่ละวันได้อย่างทั่วถึง ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีมาตรการในการอบรมและทดสอบผู้ให้บริการให้มีความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ให้บริการในท่าอากาศยานสามารถตอบสนองต่อเหตุที่เผชิญต่อหน้าได้อย่างถูกต้องและถูกวิธี

ปัจจัยด้านต่อมา คือ ปัจจัยด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานพาณิชย์ในหลายพื้นที่มีระยะทางค่อนข้างห่างไกลจากตัวเมืองพอสมควร ซึ่งปัจจัยนี้อาจจะเป็นปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้บริการได้ อาทิ ระยะทางและระยะเวลาในการเข้าถึงท่าอากาศยานที่ใช้เวลานาน บวกกับมีระบบคมนาคมขนส่งที่น้อย (รัฐพร สุวรรณผ่องใส, 2558) จะส่งผลต่อศักยภาพของท่าอากาศยานและส่งผลกระทบต่อจัดการท่าอากาศยานในหลากหลายด้าน หลายท่าอากาศยานที่อยู่ห่างไกลและผู้ใช้บริการน้อยมีความเสี่ยงสูงต่อการขาดรายได้จากการดำเนินงานและจะปิดตัวในเส้นทางการบินนั้นไปในที่สุด โดยปัจจัยการเข้าถึงท่าอากาศยานมักจะมีการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านระบบขนส่งสาธารณะควบคู่ไปกับความต้องการเดินทางและการให้บริการท่าอากาศยาน การคมนาคมขนส่งจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริการจะเลือกใช้ ดังนั้น เมื่อท่าอากาศยานพัฒนาการเข้าถึงต้องพัฒนาระบบขนส่งให้สอดคล้องไปด้วยกัน โดยจำเป็นต้องสำรวจความเพียงพอของจำนวนระบบขนส่งสาธารณะ ว่าเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นทางรางหรือทางบก (Romig, 2015) โดยต้องมีการตรวจสอบสมรรถนะและสภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้ ต้องออกแบบจุดรับ-ส่งของระบบขนส่งสาธารณะให้มีความสะดวกในการให้บริการ มีตารางเดินรถที่แน่นอน ชัดเจน และราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม โดยระบบขนส่งสาธารณะจะสามารถช่วยในการลดการจราจรที่แออัดในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนภายในท่าอากาศยานได้เป็นอย่างดี (ภักดิรา แสนใจ, 2558) เมื่อปัจจัยการเข้าถึงและระบบขนส่งของท่าอากาศยานสมบูรณ์แล้วท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยต่อมา โดยผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างแรก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริการสัมผัสได้ก่อนสิ่งอื่น โดยท่าอากาศยานต้องคำนึงถึงจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่ผู้บริการต้องการว่ามีความเพียงพอหรือไม่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) และมีการตรวจสอบและการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องหรือไม่ และท่าอากาศยานต้องส่งเสริมการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อการรองรับการให้บริการของผู้บริการทั่วไปและผู้บริการที่เป็นบุคคลพิเศษ (คนพิการ สตรีมีครรภ์ พระสงฆ์ ฯลฯ) ที่เข้าถึงและใช้งานง่าย เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมการเดินทางที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความสะดวกในท่าอากาศยานก็ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละท่าอากาศยาน สภาพทางกายภาพและความต้องการของผู้บริการด้วย หากมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่จำเป็น อาจส่งผลต่อการให้บริการของผู้โดยสารในอนาคตได้ และสุดท้ายเมื่อปัจจัยแต่ละด้านพร้อมแล้วต้องมีการประเมินและตรวจสอบปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้การเพิ่มศักยภาพท่าอากาศยานและการดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน

ดำเนินงานไปได้อย่างรวดเร็ว หากท่าอากาศยานออกแบบการดำเนินงานภายในท่าอากาศยานที่สามารถตอบสนองแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว (Fernandes & Pacheco, 2010) มีกระบวนการขั้นตอนที่เป็นระบบชัดเจน ตามมาตรฐานการบินของประเทศและของนานาชาติ ก็จะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะสามารถส่งเสริมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริม พัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของท่าอากาศยานได้เป็นอย่างดี

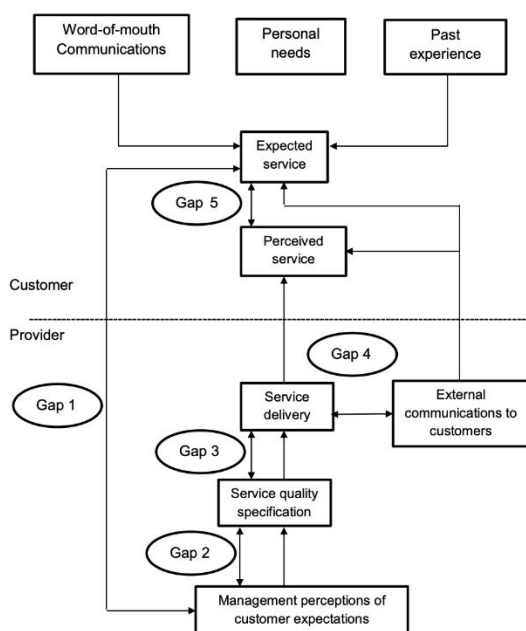
โดยท่าอากาศยานที่มีการพัฒนาและสามารถเพิ่มศักยภาพในการจัดการจนเป็นที่ยอมรับของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ รวมทั้งยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นท่าอากาศยานพาณิชย์ที่ดีที่สุดในโลก ในปี 2020 โดยการจัดอันดับของ Skytrax บริษัทที่ปรึกษาธุรกิจการบิน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติชางี ประเทศสิงคโปร์ ได้รับการจัดอันดับเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์ที่ดีที่สุด 8 ปีซ้อน (Sine-In, 2563) เนื่องจาก ท่าอากาศยานชางีมีการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ และกิจกรรมภายในท่าอากาศยาน ทั้งการขยายท่าอากาศยานใหม่ที่เน้นความทันสมัยและหลากหลาย มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยขั้นสูง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอ พัฒนาศักยภาพที่มีคุณภาพในการให้บริการ และสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบจนเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและได้รับการโหวตเป็นท่าอากาศยานขวัญใจผู้ใช้บริการเสมอ (Changi Airport, 2020) โดยท่าอากาศยานชางี ยังมีการมุ่งเน้นการยกระดับการบริการทั้งหมดอย่างยั่งยืน อาทิ การออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การพัฒนากิจกรรมในท่าอากาศยานในระยะยาวและหลากหลาย การลดการใช้พลังงานและการปล่อยของเสียอย่างยั่งยืน ฯลฯ จึงทำให้ท่าอากาศยานนานาชาติชางี ประเทศสิงคโปร์ มีศักยภาพเพียงพอในการรองรับความต้องการของผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย จึงไม่แปลกใจที่ท่าอากาศยานแห่งนี้จะได้รับความนิยมในการเดินทางมาใช้บริการ จากนักท่องเที่ยวหรือผู้โดยสารทั่วทุกมุมโลกนั่นเอง

นอกจากนี้ เมื่อศึกษางานวิจัยที่เคยศึกษามาก่อนหน้านี้ พบว่า ผลการวิเคราะห์การเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พนมรัตน์ จันทราพันธ์ (2559) ที่กล่าวว่า แนวทางเลือกในการพัฒนาศักยภาพท่าอากาศยาน คือ การสร้างแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการท่าอากาศยาน การสร้างและขยายสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ระบบ Wi-Fi ร้านค้าปลอดภาษี ร้านค้า จัดจำหน่ายสินค้า Brand Name และอื่นๆ เป็นต้น และมีประเด็นที่มีความแตกต่าง คือ ท่าอากาศยานต้องส่งเสริมธุรกิจด้านบริการภาคพื้น และผู้ประกอบการด้านการขนส่งผู้โดยสาร เพื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจด้านการบิน สายการบิน และจำนวนเที่ยวบิน รวมทั้งต้องเพิ่มแรงจูงใจ และสร้างความคาดหวังหลายด้าน ได้แก่ รายได้ เจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร คุณภาพการให้บริการ กฎหมายการวางแผนก่อสร้าง และด้านพลังงาน เป็นต้น เพื่อการยกระดับศักยภาพท่าอากาศยานในทุกมิติ โดยสอดคล้องไปกับการศึกษาของ พิรันธร พัวเจริญ (2561) ที่กล่าวว่า ท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงเพิ่มเติมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และควรปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย ความสะอาดของห้องสุขา การให้บริการของพนักงาน จุดบริการรถแท็กซี่และความสะอาดของร้านอาหาร เป็นต้น

แนวคิดคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Airport Quality)

เมื่อพูดถึงคุณภาพการบริการ หลายท่านคงมีแนวคิดต่างๆ ที่เคยได้เห็นหรือเคยได้รู้จักอยู่บ้าง และอีกหนึ่งแนวคิดที่เป็นที่รู้จัก คือ แนวคิด Service Quality หรือ SERVQUAL ซึ่งเป็นแนวคิดในการพัฒนาสิ่งที่

ลูกค้าได้รับจากการบริการให้เหนือหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า (Buttle, 1996) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) การเอาใจใส่ของพนักงาน (Empathy) และความไว้วางใจ (Assurance) โดยทั้ง 5 ด้านนี้ จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ได้ 2 กรณี คือ สิ่งที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง เท่ากับ ความพึงพอใจ (Satisfaction) และสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง เท่ากับ ไม่พึงพอใจ (Un-Satisfaction) เมื่อลูกค้าเปรียบเทียบระหว่าง Service Quality กับความคาดหวัง จะส่งผลทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับตามแนวคิด Gap Model (Sriwong, 2015) โดยเป็นแนวคิดช่องว่าง 5 อย่างที่เป็นช่องว่างเกี่ยวกับความหวังกับการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งในบางครั้งเรียกว่า Customer Gap ดังรายละเอียดภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Gap Model

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานพาณิชย์ได้ ได้แก่ แนวคิด AIRQUAL ของ Bari, Bavik, Ekiz, Hussain, & Toner, (2001) ประกอบด้วย การบริการบนเครื่องบินที่จับต้องได้ (Airline Tangibles: ATANG) การบริการภาคพื้นในสนามบินที่จับต้องได้ (Terminal Tangibles: TTANG) บุคลากรผู้ให้บริการ (Personnel: PER) การเอาใจใส่ (Empathy: EMP) ภาพลักษณ์ (Image: IMG) การรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality: PSQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction: CSAT) (Alotaibi, 2015) โดยทั้ง 2 แนวคิดสามารถนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานตั้งต้นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานพาณิชย์ได้ แต่ทั้งนี้เพื่อให้ได้

ตัวแปรที่ชัดเจนในการศึกษา ผู้เขียนจึงได้ทำการสกัดตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพท่าอากาศยานพาณิชย์เพิ่มเติม เพื่อให้การศึกษามีข้อมูลครบถ้วนในมิติต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตาราง 2 แนวคิดคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์

คุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานพาณิชย์	ผู้เขียน											
	วีรพงษ์ เกลิมรัตน์ (2539)	Farooq, M. S., et al. (2018)	Crosby (1968)	Feigenbaum (1961)	วิทยา ด้านธำรงกุล (2549)	Johnston, Alison M. (2006)	พิสิทธิ์ พัฒน์โกศลกุล (2556)	Li & Shang (2020)	Zineldin (2006)	(Hemon, Nitecki, & Altman, 1999)	ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537)	Alotaibi (2015)
1.การดำเนินงาน			✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.ตอบสนองต่อความต้องการ			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.การส่งมอบบริการ				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ		✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.พนักงานและเจ้าหน้าที่	✓	✓					✓					✓
6.นวัตกรรมสมัยใหม่	✓						✓				✓	✓
7.การสร้างภาพลักษณ์	✓	✓									✓	✓
8.มาตรฐานการบริการและการ ประเมินคุณภาพ	✓						✓	✓				✓
9.การสร้างความน่าเชื่อถือ		✓						✓	✓			✓
10.การให้บริการ		✓									✓	✓
12.การรับรู้คุณภาพการบริการ		✓						✓				✓
13.การเอาใจใส่		✓										✓
14.ความพึงพอใจ		✓							✓			✓
15.การสื่อสาร								✓				✓
16.ความไว้วางใจ									✓			✓

ที่มา: ทบทวนและสังเคราะห์โดยผู้เขียน

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์เป็นอีกหนึ่งแนวคิดสำคัญของการพัฒนาท่าอากาศยาน ถือได้ว่าเป็นแนวคิดสำคัญในการยกระดับความสามารถในการให้บริการของท่าอากาศยานและสามารถส่งเสริมขีดความสามารถทางการแข่งขันของท่าอากาศยานในอนาคตได้เป็นอย่างดี โดยพบว่า แนวคิดคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Airport Quality) โดยปัจจัยด้านแรก ท่าอากาศยานต้องมีการดำเนินงานที่ดี โดยต้องเป็นการดำเนินงานของท่าอากาศยานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับ

มาตรฐานการบริการของท่าอากาศยาน (Hernon & Nitecki, 1999) ทั้งในส่วนของคุณภาพการบริการในการออกแบบและพัฒนานโยบายและแผนงานที่สอดคล้องกัน การนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการยกระดับการบริการ เพื่อเป็นการมุ่งเน้นในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และมุ่งเน้นการปรับปรุงรูปแบบการบริการอยู่เสมอผ่านความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ท่าอากาศยานจำเป็นต้องแบ่งกลุ่มลูกค้า (วีรพงษ์ เฉลิเมธิน, 2539) เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่ดี เนื่องจาก ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มครอบครัว กลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มต้องการความช่วยเหลือพิเศษ (ผู้พิการ) เป็นต้น และสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มต้องการ คือ การออกแบบการบริการในการดำเนินงานที่รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงทั้งในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล โดยการดำเนินงานเหล่านั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ โดยต้องเป็นการพัฒนาและออกแบบการบริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการในท่าอากาศยานให้สามารถส่งมอบบริการที่ดี โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องร้องขอ (วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, 2562) สร้างความประทับใจในการบริการอย่างสูงสุดอย่างผู้ใช้บริการไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อน รวมถึงผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนอย่างเสมอภาคกันทุกกลุ่มบนพื้นฐานของการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2559)

โดยการตอบสนองความต้องการต้องส่งมอบบริการตามความต้องการที่ดีและมีความรวดเร็ว โดยการส่งมอบบริการในท่าอากาศยานนั้น จำเป็นต้องลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและซับซ้อนลง เพื่อเป็นการประหยัดเวลาให้กับผู้โดยสารให้สามารถมีเวลาในการทำภารกิจส่วนตัวก่อนเดินทางได้ และการส่งมอบบริการนั้นต้องเชื่อถือได้ผ่านบุคลากรที่มีความสามารถและผ่านการฝึกฝนในการให้บริการมาเป็นอย่างดี (อนันต์ เชื้อชาญกิจการ, 2561) สามารถสร้างความแตกต่างอย่างลงตัวในรูปแบบการบริการของแต่ละคน แต่ต้องอยู่ในมาตรฐานการบริการเดียวกันหรือ เรียกว่า “เป็นการมุ่งไปหาเป้าหมายเดียวกัน ผ่านรูปแบบการบริการเฉพาะบุคคลของผู้ให้บริการ” และสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการได้ เพื่อเป็นการชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติตนในการรับบริการในท่าอากาศยาน นอกจากนี้การส่งมอบบริการเหล่านั้น นอกจากจะต้องตอบสนองความต้องการและการส่งมอบบริการยังต้องสอดคล้องไปกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วย โดยความคาดหวังต่อการบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานถือได้ว่ามีความสำคัญ ซึ่งความคาดหวังเหล่านั้นจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนถึงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของท่าอากาศยานให้ดีขึ้น ความคาดหวังสำคัญต่อการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้ใช้บริการหลักๆ คือ ความคาดหวังผ่านตัวของผู้ให้บริการหรือพนักงานท่าอากาศยานที่ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้กับปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ มีความเต็มใจและเอาใจใส่ในการบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2556) ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ถูกต้องตามหลักการบริการสากลและมีความชัดเจน นอกจากนี้ ความคาดหวังหลักอีกหนึ่งอย่าง คือ ความคาดหวังต่อตัวท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นอาคารผู้โดยสาร ห้องน้ำ จุดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ต้องมีความสะอาด สวยงาม และมีความเพียงพอในการรองรับผู้ใช้บริการในแต่ละวัน (ธีรพร สุวรรณผ่องใส, 2558) ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการเองได้เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และใช้เวลาในแต่ละจุดให้สั้นที่สุดเพื่อลดความเบื่อหน่ายของผู้ใช้บริการ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบบริการตัวเองแบบอัตโนมัติ (Self-Automation) การระบุตัวตนด้วย Biometric และการใช้ AI และ AR หรือการนำ Robotic

Assistants มาใช้ในการให้บริการ (Bogicevic, Bujisic, Bilgihan, Yang, & Cobanoglu, 2017) โดยเทคโนโลยีเหล่านี้ นอกจากจะช่วยในการเพิ่มคุณภาพการบริการในท่าอากาศยาน ยังช่วยในการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางให้สะดวกสบายขึ้น แถมยังช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาในขั้นตอนต่างๆ และเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้นในท่าอากาศยานพาณิชย์ได้ เพื่อยกระดับเป็นท่าอากาศยาน Future Transportation ในอนาคต

โดยผลการศึกษาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Dietmar P. F. Moeller ในปี 2012 โดยระบุว่า ท่าอากาศยานและสายการบินที่ใช้เทคโนโลยีในการยกระดับคุณภาพการบริการภายในท่าอากาศยาน โดยเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ และการอำนวยความสะดวกเหล่านั้น ช่วยให้การดำเนินงานในท่าอากาศยานตรงเวลา และมีการจราจรทางอากาศที่ปลอดภัย ดังนั้น ผู้ประกอบการท่าอากาศยานจะต้องดำเนินการที่จำเป็นสำหรับการจัดการเทคโนโลยีท่าอากาศยานในเชิงรุก เพื่อลดโอกาสเกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน สายการบิน การจัดการภาคพื้นดิน และการควบคุมจราจรทางอากาศภายใน ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการรักษา ความปลอดภัยที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นของท่าอากาศยาน นอกจากนี้ การศึกษาของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล นิสศา ศิลปะเสรีฐ และหิรัญ ประสารการ (2563) ระบุเพิ่มเติมถึงประเด็นที่มีความสอดคล้องว่า แนวทางพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานนั้น ผู้ให้บริการมืออาชีพ ต้องมีความพร้อม ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงท่าอากาศยานต้องบริหารจัดการให้เกิดความสะดวกและจัดการปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นต้น โดยประเด็นที่มีความแตกต่างไปจากกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ท่าอากาศยานต้องมีความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการด้วยหลักการบริการที่เป็นสากล มุ่งถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ และต้องมีการปฏิบัติ ปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการอย่างมีมาตรฐานสม่ำเสมอ และต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

แนวคิดการสร้างคามยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์ (Airport Sustainable)

องค์การสหประชาชาติได้เผยแพร่รายงานเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขึ้นในปี 2561 เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลกใน 12 ปีข้างหน้า โดยกว่า 100 ประเทศทั่วโลกกำลังกำหนดนโยบายมาตรการต่างๆ เพื่อการผลิต การประกอบการ และการบริโภคที่ยั่งยืนนั้นสะท้อนให้เห็นว่า วันนี้อลกกำลังให้ความสำคัญกับ “ความยั่งยืน” หรือ “เส้นทางสู่ความยั่งยืน” ซึ่งเป็นความท้าทายที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่างๆ ในยุคสมัยใหม่ทั่วโลก เป้าหมายความยั่งยืนจึงกำลังเป็นโจทย์สำคัญที่ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ หน่วยงาน และท่าอากาศยานทั่วทุกมุมโลกรวมทั้งประเทศไทยที่ต้องทบทวน และขบคิดให้ดีกว่าเดิมคือเส้นทางแห่งความยั่งยืนที่ดีที่สุด (สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561) โดยความยั่งยืนของท่าอากาศยาน หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและบริการท่าอากาศยาน รวมไปถึงยกระดับมาตรฐานและศักยภาพของท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน (Barbier, 2016) ทั้งในมิติของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม โดยผ่านการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยาน

ในระยะยาว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) เป็นต้น โดยสามารถสรุปตัวแปรที่สำคัญได้ดังตารางสังเคราะห์ปัจจัยในตารางที่ 3

ตาราง 3 แนวคิดความยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์

การสร้างความยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์	ผู้เขียน									
	Uysal, M. P., & Sogut, M. Z. (2017)	Barbier (2016)	บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551)	Manchester Airport (2016)	Airport Sustainability (2017)	Antwerp International Airport (2016)	Abu Dhabi Airport (2014)	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (2554)	Rai (2016)	Oto, Cobanoglu, & Geray, (2012)
1.ความร่วมมือ	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓
2.พัฒนาเศรษฐกิจ		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
3.พัฒนาสังคมและวัฒนธรรม		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
4.การพัฒนาพื้นที่และการออกแบบท่าอากาศยาน	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓
5.ลดผลกระทบและมลภาวะ	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓
7.การใช้พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา: ทบทวนและสังเคราะห์โดยผู้เขียน

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าท่าอากาศยานยังคงเป็นตัวเลือกสำคัญใช้บริการเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาภาพลักษณ์และการเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของท่าอากาศยาน โดยท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยต้องส่งเสริมความยั่งยืนของท่าอากาศยานให้มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นในระยะยาว และจำเป็นต้องตอบสนองปัจจัยสำคัญ คือ ปัจจัยการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของภาคี สำหรับความยั่งยืนของท่าอากาศยาน การสร้างความร่วมมือถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ หากภาคีที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนท้องถิ่น ประชาสังคม ฯลฯ (Airport Sustainability, 2017) จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบในด้านต่างๆที่จะเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นการความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างภาคีร่วมกันสร้างความก้าวหน้าของท่าอากาศยานไปพร้อมกันให้รู้สึกว่าคุณคนเป็นเจ้าของท่าอากาศยาน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในอนาคต

ในระยะยาวขึ้น โดยท่าอากาศยานจำเป็นที่จะต้องสร้างความร่วมมือและทำความเข้าใจกับคู่ค้าธุรกิจ ในท่าอากาศยาน (สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2561) อาทิ ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก สายการบิน ฯลฯ รวมทั้งคู่ค้าภายนอกท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นการสรรหาพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อเป็นการดำเนินกิจการท่าอากาศยานได้อย่างยั่งยืนในอนาคต หากท่าอากาศยานมีความเข้มแข็งในการร่วมมือของภาคีมากพอ จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากท่าอากาศยานถือได้ว่าเป็นหนึ่งอุตสาหกรรมที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและพัฒนาธุรกิจการบินและเพิ่มผลกำไรให้แก่ประเทศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาต่อยอดพัฒนาศักยภาพในด้านอื่นๆ (Barbier, 2016) นอกจากนี้ ท่าอากาศยานยังช่วยในการพัฒนาธุรกิจการค้าของชุมชนท้องถิ่น ในการนำสินค้ามาจำหน่ายและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนได้เข้ามาลงทุนร่วมกับท่าอากาศยาน เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในระยะยาว หากท่าอากาศยานมีการควบคุมงบประมาณในการบริหารจัดการและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและส่งเสริมการลงทุนที่จำเป็นต่อความต้องการของคู่ค้าธุรกิจ ชุมชน ภาครัฐ และเอกชนก็ยังสามารถเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้ท่าอากาศยานพัฒนาได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น โดยการพัฒนาเศรษฐกิจจะเป็นผลมาซึ่งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม สภาพสังคมและวัฒนธรรมใกล้เคียงหรือรอบท่าอากาศยานเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมความยั่งยืนของท่าอากาศยาน หากท่าอากาศยานสามารถช่วยให้ชุมชนเหล่านั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มุ่งเน้นให้ท่าอากาศยานเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมากกว่าเป็นตัวทำลายชุมชน ร่วมส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชนและประเพณีในโอกาสสำคัญ มีการคืนกำไรสู่ท้องถิ่นผ่านกิจกรรมต่างๆ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) อาจจะเป็นการให้โอกาสการจ้างงานให้กับคนในท้องถิ่น ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมที่ดีงาม และสร้างความปลอดภัยในการใช้ชีวิตให้กับชุมชนเมื่อต้องอยู่ร่วมกับท่าอากาศยาน นอกจากนี้ท่าอากาศยานจำเป็นต้องมุ่งเน้นการลดผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นต่อสภาพจิตใจและจารีต ประเพณีสำคัญ และมุ่งเน้นการสร้างทำความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวตั้งแต่ท่าอากาศยานก่อนเดินทางท่องเที่ยวให้เคารพในวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งท่าอากาศยานสามารถช่วยลดผลกระทบทางจิตใจและความไม่เข้าใจกันของชุมชนและนักท่องเที่ยวได้ เพราะถือได้ว่าท่าอากาศยานเป็นประตูที่คอยต้อนรับนักท่องเที่ยวนั่นเอง

นอกจากการสร้างความร่วมมือ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาปัจจัยที่เป็นปัจจัยภายนอกท่าอากาศยาน โดยต้องพัฒนาควบคู่ไปกับปัจจัยการพัฒนาภายใน คือ การพัฒนาพื้นที่และการออกแบบท่าอากาศยาน ปัจจุบันหลายท่าอากาศยานมุ่งเน้นในการส่งเสริมท่าอากาศยานสู่ความยั่งยืนผ่านการออกแบบท่าอากาศยานที่กลมกลืนกับธรรมชาติและการจัดสรรพื้นที่ที่เป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน โดยใช้แนวคิดท่าอากาศยานสีเขียว (Green Airport) มากยิ่งขึ้น (Kazda, Hromádka, & Mrekaj, 2017) ที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมชาติบนพื้นฐานสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยท่าอากาศยานจำเป็นต้องจัดสรรพื้นที่ภายในท่าอากาศยานให้สามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่เหล่านั้นได้อย่างสูงสุด มีความปลอดภัยเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจพื้นที่ หากท่าอากาศยานออกแบบและจัดสรรพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ได้อย่างครบถ้วนและเกิดประโยชน์ต่อท่าอากาศยานก็จะส่งผลต่อความยั่งยืนของท่าอากาศยานในอนาคต โดยมุ่งเน้นการลดผลกระทบและผลกระทบทุกรูปแบบ ได้แก่ ผลกระทบและของเสียที่ปล่อยจากท่าอากาศยาน ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญต่อการพัฒนาความยั่งยืนท่าอากาศยานเป็นอย่างมาก เพื่อให้ท่าอากาศยานเกิดความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด ท่าอากาศยานจำเป็นที่จะต้องลดผลกระทบและลดการใช้และการบริโภคทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ทั้งในภาคการบริการและ

การดำเนินงานของท่าอากาศยาน ลดการปล่อยของเสียและมลภาวะสู่สิ่งแวดล้อม (Uysal & Sogut, 2017) และมีมาตรการในการป้องกันและการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและเห็นผลอย่างชัดเจน อาทิ การลดมลภาวะทางเสียง ทางอากาศ และทางน้ำ ฯลฯ นอกจากนี้ ท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment - EIA) และมีมาตรการในการจัดการของเสียอยู่เสมอเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันถ่วงทีก่อนที่จะปัญหะบานปลาย พร้อมทั้งออกแบบระบบติดตามและประเมินผลเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และต้องนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการลดผลกระทบและมลภาวะเหล่านั้นเพื่อความยั่งยืนของท่าอากาศยานอย่างเป็นรูปธรรม โดยท่าอากาศยานจำเป็นต้องพัฒนามาตรการในการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด เข้ามามีส่วนในการดำเนินการของท่าอากาศยาน นอกจากจะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย ยังช่วยในการส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงของท่าอากาศยาน ดังนั้น ท่าอากาศยานจำเป็นที่จะต้องออกแบบท่าอากาศยานให้สามารถใช้พลังงานสะอาดเหล่านั้นได้ อาทิ ระบบกระจกส่องแสงแทนหลอดไฟ การใช้ระบบพลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น (Rai, 2016) หากท่าอากาศยานมีการจัดการระบบการใช้พลังงานสะอาดและพลังงานทดแทนได้นั้น นอกจากจะช่วยส่งเสริมความยั่งยืนในด้านการจัดการการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายแล้ว ยังสามารถช่วยให้ผู้โดยสารรู้สึกอยากใช้ท่าอากาศยานมากขึ้น เนื่องจาก เมื่อใช้บริการท่าอากาศยานเปรียบเสมือนกับตนเองได้ช่วยในการลดมลภาวะและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปด้วย ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองและเห็นค่าของการอนุรักษ์มากยิ่งขึ้นในอนาคต ผ่านเทคโนโลยีด้านการอนุรักษ์และการใช้พลังงานสะอาดเหล่านี้ โดยผ่านกระบวนการและแนวคิดในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และท่าอากาศยานต้องรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายและพัฒนาทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรอบท่าอากาศยานที่เห็นผลได้จริง (Airports Sustainability Declaration, 2016) และมุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามแผนพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งระดับประเทศและระดับสากลอย่างสมดุลบนพื้นฐานบริบทของท่าอากาศยานแต่ละที่ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในระยะยาวผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงสร้างความร่วมมือกับองค์กรด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองหลักการอนุรักษ์สากลเพื่อความยั่งยืนของท่าอากาศยาน เป็นต้น

โดยผลการศึกษาการสร้างควมยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรชนกัลย์ เตียไพบูลย์ (2557) ที่กล่าวว่า หลักการพื้นฐานของการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืนนั้น ท่าอากาศยานต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งท้องถิ่น การสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และลดผลกระทบด้านต่าง ๆ การลดการบริโภคของเสียที่เกินความจำเป็น การรักษาไว้ซึ่งความหลากหลายของธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชนรอบท่าอากาศยาน เป็นต้น และมีประเด็นที่แตกต่างจากการศึกษาในครั้งนี้ กล่าวคือ ท่าอากาศยานจำเป็นต้องส่งเสริมการพัฒนาท่าอากาศยานให้เข้าอยู่ในการวางแผนพัฒนาในระดับชาติ เพราะท่าอากาศยานถือได้ว่าเป็นประตูต้อนรับเม็ดเงินของประเทศทางหนึ่ง ดังนั้นประเทศต้องให้ความสำคัญและต้องมุ่งเน้นการศึกษาร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับท่าอากาศยาน พร้อมทั้งพัฒนาการตอบสนองการตลาดท่องเที่ยว และส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

3. บทสรุป

แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน ถือได้ว่าเป็นแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพในระยะยาว โดยสามารถจำแนกได้เป็น 3 แนวคิดหลักในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของท่าอากาศยานภายในประเทศไทย ได้แก่ 1) แนวคิดการเพิ่มศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Increase Potential Management of Airport) แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ 2) แนวคิดคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพาณิชย์ (Airport Quality) แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบและ 3) แนวคิดการสร้างความยั่งยืนของท่าอากาศยานพาณิชย์ (Airport Sustainable) แบ่งเป็น 7 องค์ประกอบ โดยทั้ง 3 แนวคิดมีความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์กันเห็นได้จากในปัจจุบันหลายท่าอากาศยานพาณิชย์ที่มีชื่อเสียงทั่วโลกให้ความสำคัญกับการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นปัจจัยมุ่งสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการดำเนินงานของท่าอากาศยาน โดยทั้ง 3 แนวคิดจะเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละประเภทนำมาใช้การบรรลุเป้าหมายเพื่อความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารกำหนดไว้ (Mbewana, 2007) รวมทั้งท่าอากาศยานพาณิชย์ด้วยจะเห็นได้จากหลายท่าอากาศยานที่มีชื่อเสียงและได้รับการจัดอันดับเป็นท่าอากาศยานที่มีคุณภาพในปัจจุบันได้นำแนวคิดเหล่านี้มาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานและการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของท่าอากาศยาน เช่น ท่าอากาศยานชางจี ประเทศสิงคโปร์ ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในปี 2020 (Sine-In, 2563) โดยมีแนวคิดที่ว่า ท่าอากาศยานชางจีเป็นธุรกิจที่เชื่อมโยงผู้คนเข้ากับโลกอย่างยั่งยืนโดยปลายทาง คือ อนาคตที่แบ่งปันสำหรับคนสิงคโปร์ สำหรับโลกและสำหรับคนรุ่นอนาคต โดยพัฒนาร่วมกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) แบ่งเป็นการพัฒนาบุคลากร (People Development) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ความปลอดภัยของท่าอากาศยาน (Airport Safety) ประสบการณ์และความพึงพอใจในท่าอากาศยาน (Airport Experience and Satisfaction) การเชื่อมโยงกับชุมชน (Community Investment) การมีส่วนร่วมในพัฒนาเศรษฐกิจของสิงคโปร์ (Contribution to the Economic Development of Singapore) การจัดการพลังงานและมลพิษ (Energy and Emissions Management) และการจัดการน้ำและของเสีย (Water and Effluents Management) เป็นต้น

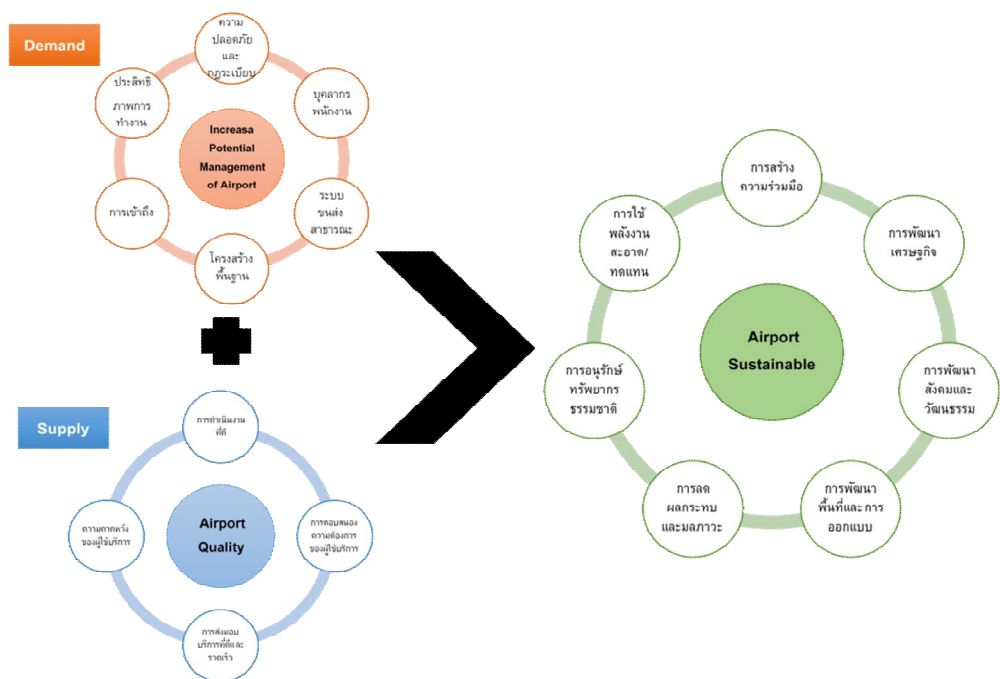
นอกจากนี้ การพัฒนาที่ยั่งยืนยังสอดคล้องสอดแทรกอยู่ในบริบทของการดำเนินงานของทุกอุตสาหกรรมของไทย รวมทั้งรัฐบาลยังให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก โดยการผลักดันนโยบายที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงคนรุ่นต่อไป และการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศไทยอย่างแท้จริง ดังนั้น แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน จึงเป็นแนวคิดอีกมุมหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นในภาพรวมใหม่ๆ ว่าการจะพัฒนาท่าอากาศยานของไทยสู่ความยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดด้านการเพิ่มศักยภาพการจัดการการในท่าอากาศยาน (Supply) เปรียบเสมือนกับเพิ่มอะไหล่เครื่องยนต์และการเติมน้ำมันเครื่องเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและพร้อมสมบูรณ์อยู่เสมอ เพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน นอกจากนี้สิ่งสำคัญและถือว่าเป็นส่วนสำคัญของท่าอากาศยาน คือ ผู้ใช้บริการ จึงเป็นที่มาของแนวคิดด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน (Demand) ที่เปรียบเสมือนน้ำมันเครื่องยนต์ที่เป็นแรงผลักดันในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสำรวจและเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการเพื่อเป็นการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้ให้บริการและความพร้อมของท่าอากาศยานในการให้บริการ เมื่อพัฒนาทั้งสองด้านร่วมกันอย่างสมดุลแล้ว จึงเป็นที่มาของแนวคิดการสร้างความยั่งยืนของท่าอากาศยาน เพื่อที่จะรักษาสมดุลของทั้ง Demand และ Supply ให้คงอยู่ในระยะยาว เพื่อเป็นการลดปัญหาและรับมือกับความท้าทายของท่าอากาศยาน ซึ่งอาจจะเป็นส่วนช่วยในการลดระยะเวลาและขั้นตอนที่ไม่จำเป็นของท่าอากาศยานลง เพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของท่าอากาศยานไทยให้เป็นท่าอากาศยานแห่งอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศและตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) และ The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) เพื่อให้อุตสาหกรรมการบินของไทยและหน่วยงานผู้รับผิดชอบทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เป็นที่ยอมรับและมีโอกาสทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

โดยแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Fasone, Maggiore, & Scuderi (2014) ที่กล่าวว่า ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาท่าอากาศยานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและมีการแข่งขันสูง ท่าอากาศยานต้องเผชิญกับความท้าทายในการบริการและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ท่าอากาศยานจึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะเอาชนะความท้าทายในการเร่งพัฒนาศักยภาพและสร้างระบบการจัดการ โดยการใช้รูปแบบของระบบหลายท่าอากาศยาน (MAS) ในการพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อเอาชนะปัญหาและ สร้างกลยุทธ์การจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่มุ่งไปสู่ความยั่งยืนมากขึ้น (Fasone, Maggiore, & Scuderi, 2014) โดยผลการวิจัยจากการใช้บริบทการขนส่งทางอากาศของอิตาลีเป็นกรณีตัวอย่างระบุว่า ระบบโครงสร้างท่าอากาศยานที่ดีต้องสามารถมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญต่อศักยภาพการจัดการโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาในทางที่ยั่งยืน จึงจะสามารถพัฒนาความยั่งยืนของท่าอากาศยานได้ จากกรณีระบบหลายสนามบินในอิตาลี เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของผู้วิจัยในบทความฉบับนี้

ดังนั้น จึงกล่าวสรุปได้ว่าการสังเคราะห์และรวบรวมวรรณกรรมสำคัญของแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน สามารถนำไปใช้ในการประยุกต์และการออกแบบนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ และสามารถพัฒนาท่าอากาศยานได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพในระยะยาวมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยให้มีประสิทธิภาพในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มมากขึ้นผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรอง เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของรัฐบาล (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) นอกจากนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลทางวิชาการให้นักศึกษาหรือผู้สนใจสามารถนำไปต่อยอดในการเรียนรู้ให้มากยิ่งขึ้น และสามารถเป็นประโยชน์ต่อการใช้อ้างอิงในการออกแบบนโยบายในการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืนของภาครัฐหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชนก็สามารถใช้ในการพัฒนาธุรกิจการค้าของตนที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับท่าอากาศยานให้มีแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจคู่ค้ากับท่าอากาศยานมากยิ่งขึ้นในอนาคต ชุมชนท้องถิ่นหรือหน่วยงานท้องถิ่นสามารถสร้างความร่วมมือในการพัฒนาและส่งเสริมความสามารถของคนในชุมชนและผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักผ่านท่าอากาศยานได้ ดังนั้น การพัฒนาท่าอากาศยานสู่ความยั่งยืน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของทั้งชุมชนและประเทศ เพราะในปัจจุบันท่าอากาศยานหรืออุตสาหกรรมการบินยังคงเป็นการคมนาคมขนส่งอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการนิยมนิยมจากผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก หากท่าอากาศยานสามารถยกระดับการพัฒนาและขีดความสามารถ

ของตนในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ก็จะสามารถเป็นอีกหนทางหนึ่งในการนำรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นและประเทศต้นทางและปลายทางมากขึ้น เพราะถือได้ว่าท่าอากาศยานเป็นประตูต้อนรับด่านแรกและประตูส่งด่านสุดท้าย หากประตูบ้านมีสภาพที่ไม่ดี ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ก็จะแสดงให้เห็นภาพด้านลบของเมืองเหล่านั้นไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากประตูบ้านมีความสวยงาม เพียงพอต่อความต้องการ สะดวกในการใช้งาน ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองท่องเที่ยวเหล่านั้นไปด้วย เพราะฉะนั้นแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญและเป็นเป้าหมายแรกที่ได้รับ การพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยในอนาคตได้อย่างยั่งยืน โดยสามารถแสดงเป็นรูปแบบแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืนได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน

ที่มา: การวิเคราะห์และสังเคราะห์โดยผู้เขียน

4. เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง.

(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรมท่าอากาศยาน. (2559). ข้อมูลและบริการวิชาการ. สืบค้น 15 มกราคม 2563, จาก

<https://www.airports.go.th/th/index.php>

- _____. (2561). ข้อมูลสถิติการขนส่ง. สืบค้น 15 เมษายน 2563, จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349.html>
- _____. (2562). ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศ. สืบค้น 18 เมษายน 2563, จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349.html>
- _____. (2563). ข้อมูลและบริการวิชาการ. สืบค้น 25 มิถุนายน 2563 จาก <https://www.airports.go.th/th/index.php>
- กองนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2560). ทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานของไทย. สืบค้น 25 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/32229>
- จำเนียร พรทวีทรัพย์. (2563). AOT เผยปี 62 จำนวนผู้โดยสารโต 1.8% และ 143 ล้านคน เที่ยวบินเพิ่ม 0.7%, สืบค้น 27 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.efinancethai.com/LastestNews/Lates5mNkhNQ0U9>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2563). AOT เผยผลกระทบโควิดคร่าชีวิตได้ 2 เดือนหด 30%. สืบค้น 22 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.thansettakij.com/content/426051>
- ธิดินันท์ ขาญโกศล. (2559). การวิเคราะห์ปัจจัยและพัฒนางานประกอบบริการขนส่งทางอากาศ ด้านความเสี่ยงของการบริการในธุรกิจสายการบิน. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 8(3), 78-88.
- แนวหน้า. (2563). บางกอกแอร์เวย์ส ยัมรับยอดผู้โดยสารพุ่ง มั่นใจปีหน้าพลิกกำไร. สืบค้น 27 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.naewna.com/business/313338>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2554). กรอบแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน. สืบค้น 30 มิถุนายน 2563, จาก <http://airportthai.co.th/corporate/th/1913-sustainable-development-framework>
- _____. (2563). สถิติขนส่งทางอากาศ. สืบค้น 15 มกราคม 2563, จาก <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>
- บางกอกแอร์เวย์ส. (2563). ข้อมูลสนามบิน. สืบค้น 20 มิถุนายน 2563, จาก www.bangkokair.com/about-us
- บงกชรัตน์ เปียมสิริกมล, นิตศา ศิลปเสฐ, & หิรัญ ประสารการ. (2020). การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 16(1), 64-82.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). การวางแผนการท่องเที่ยวยั่งยืน. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____. (2551). การจัดการท่าอากาศยาน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563). พิชโควิด-ปิดสนามบินยาว กระทบผลงานราคาหุ้น "AOT". สืบค้น 22 มิถุนายน 2563, จาก <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9630000039502>
- พนมรัตน์ จันทรานนท์. (2559). การประเมินศักยภาพท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีสู่ศูนย์กลางด้านการขนส่งผู้โดยสารเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ,

- ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล. (2556). Nowism Impressive Service : Trend ใหม่ในธุรกิจบริการ. *Productivity world*, 18(107), 51-53.
- พิริณทร พัวเจริญ, และ วรวัชร สุเมธ. (2562). การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. *The journal of social communication innovation*, 7(1), 46-54.
- โพสท์ทูเดย์. (2563). ท่าอากาศยานไทยเสนอแผนเร่งด่วน 4 ด้าน แก้ปัญหาสนามบินดอนเมืองแออัด. สืบค้น 25 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.posttoday.com/economy/news/600704>
- ภักจิรา แสนใจ. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 11(1), 58-61.
- ภัทรชนกัลย์ เตียไพบูลย์. (2557). ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน บ้านห้วยหนองวัด ตำบลแม่ทอม อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2559). ความสามารถในการใช้คำเรียกขานภาษาอังกฤษของพนักงานบริการส่วนหน้า ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 9(2), 59-68.
- รัชพร สุวรรณผ่องใส. (2558). การบริหารคุณภาพการทำอากาศยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 2(2), 44-57.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2549). Customization กับการตลาดแบบโดนใจลูกค้า. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 29(110), 7-9.
- วีรพงษ์ เฉลิมรัตน์. (2539). คุณภาพในการให้บริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.
- วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล. (2562). ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายการบิน. *Sripatum Chonburi Journal*, 15(3), 64-73.
- วีระยุทธ เศรษฐเสถียร. (2560). ศักยภาพและความพร้อมของเมืองเชียงใหม่กับธุรกิจไมซ์. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 8(1), 201-206.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2537). การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมพงษ์ เฟื่องอารมย์. (2551). *ทฤษฎีองค์การและทฤษฎีการจัดการ*. ม.ป.ท. สงขลา: วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สหประชาชาติประเทศไทย. (2563). เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน. สืบค้น 22 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.un.or.th/globalgoals/th/the-goals/>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2560). *ทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานประเทศไทย*. สืบค้น 25 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.caat.or.th/th>
- สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2561). Sustainability. *TCEB MICE Intelligence*, 1(2), 6-14.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2563). *เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของไทยเทียบเท่าเกณฑ์ระดับสากล*. สืบค้น 22 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.tatreviewmagazine.com/article/bring-up-thailand-community-based-tourism-development-criteria-to-equalize-international-standard/>

- อนันต์ เชื้อวชาญกิจการ. (2561). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การดำเนินงานบริการด้านคุณภาพ
บริการคุณค่าบริการปฏิสัมพันธ์การบริการ ต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าที่มา
ใช้บริการสปา ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรือ
อากาศ*, 6, 63-79.
- อรณัต เลียงพิบูลย์, ทิพสุตา โชติชื่น และนรินทร์ เจริญเหล่าศิริ. (2559). ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ.
กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(สรอ.). 1-5.
- Sine-In. (2563). *TOP 10 สนามบินที่ดีที่สุดในโลก ปี 2020 จัดอันดับโดย Skytrax*. สืบค้น 22 มิถุนายน 2563,
จาก <https://travel.mthai.com/news/225995.html>
- Abu Dhabi Airport. (2014). Abu Dhabi Airport Sustainable Development. Retrieved March 23, 2019, from
<http://www.adac.ae/english/mtp/MTP/sustainable-development>
- Airport Sustainability. (2017). *Federal Aviation Administration*. Retrieved March 23, 2019, from
<https://www.faa.gov/airports/environmental/sustainability/>
- Airports Sustainability Declaration. (2016). *Airports Going Green Conference Amsterdam Airport
Schiphol*. Retrieved July 10, 2017, from [www.aaae.org/aaae/AAAEDocs/Meetings//Airports-
Sustainability-Declaration.pdf](http://www.aaae.org/aaae/AAAEDocs/Meetings//Airports-Sustainability-Declaration.pdf)
- Alotaibi, M. M. (2015). *Evaluation of 'airqual' scale for measuring airlines service quality and its effect on
customer satisfaction and loyalty*. United Kingdom: ProQuest Dissertations Publishing.
- Antwerp International Airport. (2016). *Antwerp International Airport Sustainable Development*. Retrieved
July 10, 2019, from <http://www.antwerp-airport.com/sustainable-development/>
- Appold, S. J., & Kasarda, J. D. (2013). The Airport City Phenomenon: Evidence from Large US Airports.
Urban Studies, 50(6), 1239-1259.
- Barbier, E. B. (2016). Sustainability and Development. *Annual Review of Resource Economics*, 8(1), 261-
280.
- Bari, S., Bavik, A., Ekiz, H. E., Hussain, K., & Toner, S. (2001). AIRQUAL: A multiple-item scale for
measuring service quality, customer satisfaction, and repurchase intention. *HOS-414 Graduation
Project (Thesis)*, 1-104.
- Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-
focused airport technology on traveler satisfaction. *Technological Forecasting & Social Change*,
123, 351-361.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1),
8-32.
- Changi Airport. (2020). *Changi Airport Sustainable*. Retrieved June 15, 2020, from
<http://www.changiairport.com/corporate/csr/sustainability.html>

- Crosby, A. C. (1968). *Creativity and performance in industrial organization*. London, United Kingdom: Tavistock Pub.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180
- Fasone, V., Maggiore, P., & Scuderi, R. (2014). Airport ownership and financial performance: Evidence from Italy. *Journal of Air Transport Management*, 40, 163-168.
- Feigenbaum, A. V. (1961). *Total quality control : engineering and management : the technical and managerial field for improving product quality, including its reliability, and for reducing operating costs and losses*. New York : McGraw-Hill.
- Fernandes, E., & Pacheco, R. R. (2010). A quality approach to airport management. *Quality & Quantity*, 44(3), 551-564.
- Halpern N., G. A. (2015). Airport route development a survey of current practice. *Tourism management*.
- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (1999). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *The Journal of Academic Librarianship*, 25(1), 9-17.
- Johnston, A. M. (2006). *Is the sacred for sale? : tourism and indigenous peoples*. London.
- Kazda, A., Hromádka, M., & Mrekaj, B. (2017). Small regional airports operation: unnecessary burdens or key to regional development. *Transportation Research Procedia*, 28, 59-68.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 1-15.
- Lipscomb, C. (2003). Small Cities Matter, Too: The Impacts of an Airport and Local Infrastructure on Housing Prices in a Small Urban City. *Review of Urban & Regional Development Studies*, 15(3), 255-273.
- Manchester Airport. (2016). *Manchester Airport Sustainable Development Plan*. Retrieved April 23, 2018, from <http://www.manchesterairport.co.uk/about-us/sustainable-development-plan/>
- Mbewana, A. J. B. P. N. (2007). Key success factors for business incubation in South Africa: the Godisa case study. *South African Journal of Science*, 103, 9-10.
- Oto, N., Cobanoglu, N., & Geray, C. (2012). Education for Sustainable Airports. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 1164-1173.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Rai, S. (2016). *Green Airports: Ways Airports Can Go Green* (Doctoral dissertation). United Stated: Middle Tennessee State University.

- Read, T. (2017). *Geauga County Airport has kept small-town feel in post 9/11 era*. Chicago.
- Romig, S. (2015). Small-town economy fueled by high-elevation airport. *ColoradoBiz*, 42(4), 6-7.
- Roohollah, K. (2017). Adaptation of Line Operations Safety Audit (LOSA) to Dispatch Operations (DOSA). *Journal of Airline and Airport Management*, 7(2), 59-62.
- Sriwong, B. (2015). Application of Quality Gap Model to Measure the Quality of Pharmacist Service in Retail Pharmacy Settings: An Examination of Expectation and Perception. *Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences*, 1(1), 89-100.
- Uysal, M. P., & Sogut, M. Z. (2017). An integrated research for architecture-based energy management in sustainable airports. *Energy*, 140, 1387-1397.
- Young, S. B. (2011). *Airport planning and management* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Zineldin, M. (2006). The royalty of loyalty: CRM, quality and retention. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 430-437.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname:	Boonnawat Srikhwan
Highest Education:	Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management)
University or Agency:	Graduate School of Tourism Management (GSTM), National Institute of Development Administration (NIDA)
Field of Expertise:	Tourism and Hospitality Management, Airport Management
Address:	57 Paneejid Rd. Padang Besar, Sadao, Songkhla, Thailand. 90240
E-mail:	Boonnawat.s@hotmail.com