

แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก
ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

**Guideline to Enhancing the Service Quality of Building and Facilities of
Chiang Mai International Airport Due to Situation of the
Coronavirus Disease 2019 Pandemic**

วรวิญญู กิจนุกูล และ พจนา พิชิตปัจจา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Vorawit Kitnukul and Pojjana Pichitpatja
Chiang Mai University, Thailand
Corresponding Author, Email: vorawit_k@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ 2. แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การวางแผนการให้บริการ การให้บริการ. จำนวน 21 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลโดยเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มต่าง ๆ โดยตรงจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านอาคารสถานที่รวมถึงกระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ช่องทางติดต่อยังขาดความสะดวกรวดเร็ว และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลนั้นไม่ครอบคลุมการเข้าถึงของผู้ใช้บริการมากนัก (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้มีการปรับปรุงแนวทางสำหรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศที่สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุข อย่างไรก็ตาม รูปแบบการให้ข้อมูลอาจยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง (3) การตอบสนองต่อลูกค้า มี

* วันที่รับบทความ: 31 พฤษภาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 16 มิถุนายน 2565; วันตอบรับบทความ: 17 มิถุนายน 2565

Received: May 31, 2022; Revised: June 16, 2022; Accepted: June 17, 2022

การกำหนดระยะเวลาในการจัดการที่มีมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในลักษณะที่มีการวางลดการสัมผัส โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมด้วย 4) การให้ความมั่นใจ ได้มีการวางมาตรการต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยต้องการสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาความชำนาญของบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในท่าอากาศยานฯ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 ได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และ 2) แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย (1) การปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (3) จัดทำแผนประเมินความเสี่ยง (4) ท่าอากาศยานต้องมีการออกแบบแผนพับ โปสเตอร์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นเด่นชัด (5) กำหนดมาตรการสำหรับทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการที่มีการใช้สอยร่วม หรือในจุดที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยครั้ง (6) ควรจัดทำช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสามารถเข้าถึงบริการของท่าอากาศยานจากทุกที่และทุกเวลา ซึ่งช่องทางดังกล่าวควรพัฒนาให้มีการเข้าถึงบริการ พื้นฐานของท่าอากาศยาน จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ; ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่; ไวรัสโคโรนา 2019; บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

Abstracts

The objectives of this study were: 1. Study the quality of building services and facilities at Chiang Mai International Airport 2. Develop guidelines for improving the quality of building services and facilities at Chiang Mai International Airport in the situation of COVID-19. This research is qualitative research. The main contributors are: Group of persons involved in the provision of services service planning Using the service. 21 people, research tools including a semi-structured interview Data was collected from different groups of contributors directly from in-depth interviews and analyze the data by analyzing the content. The results of the research found that 1) the quality of building services and facilities at Chiang Mai International Airport consisted of: (1) the concreteness of the service; Various improvements have been made to the facilities, guidelines for building services, and the process of facilitating users. However, it was found that the communication channel still lacks convenience and speed. and public relations for people to access information that does not cover the access of service users much. (2) Reliability Guidelines for the provision of services to passengers on domestic routes have been revised in line with public health measures. However, the information model may not be comprehensive and comprehensive. (3) Customer response. There is a standardized management period. Design of services and facilities in a manner that minimizes exposure by bringing technology together. 4) Assurance Various measures have been put in place to create satisfaction in using the services of Chiang Mai Airport. They want to create progress and

develop the expertise of personnel in various fields, skills, knowledge, service capabilities. The ability to build confidence in the service recipients in the airport appropriate for the COVID-19 situation in accordance with the situation that occurs. 2) Guidelines for upgrading the quality of building services and facilities at Chiang Mai International Airport in the situation of COVID-19 include: (1) Improving and maintaining infrastructure facilities to be in accordance with international standards and to be environmentally friendly. (2) Emphasis on the development of personnel's performance. (3) Prepare a risk assessment plan. (4) Airports must be able to design brochures, posters or other symbols clearly. (5) Determine measures for cleaning service areas that are shared use or in places where there is frequent contact. (6) Channels should be provided. To provide airport users with access to airport services from anywhere and at any time. which such channels should be developed to provide access to services airport basics It must be accurate and up-to-date.

Keywords: Service Quality; Chiang Mai International Airport; Corona Virus 2019; Building and Facilities

บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ในประเทศไทยนั้นถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เป็นการเดินทางที่ปลอดภัยและยังคงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องจากความเร็วในการเดินทางและคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความปลอดภัยในการเดินทางที่ยังคงมากกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ นอกจากนี้ยังเป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งความนิยมในการท่องเที่ยวประเทศไทยของชาวต่างชาติที่ยังคงต้องอาศัยการคมนาคมทางอากาศเป็นหลัก (วัชร วรรณภาส ฤทธาคนี, 2557 : ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจุดหมายปลายทางหลักอีกแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยในปี พ.ศ. 2562 นั้น พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 10 ล้านคน โดยมีรูปแบบการเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ที่หลากหลาย เช่น พาหนะส่วนบุคคล รถประจำทาง รถไฟ และเครื่องบิน เป็นต้น และจากการที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและเป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจากควมมีเอกลักษณ์ทางด้านศิลปะ วัฒนธรรม และธรรมชาติ และเนื่องจากเป็นจังหวัดที่อยู่ไกลจากกรุงเทพมหานครส่งผลให้การเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเครื่องบินเป็นช่องทางการคมนาคมหลักที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่น ๆ (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2562 : ออนไลน์) ส่งผลให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางในการเดินทางและเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ โดยในปี พ.ศ. 2562 มีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่จำนวน 11,333,548 คน ในขณะที่ความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้สูงสุด 8 ล้านคนต่อปี (AOT, 2559 : 87)

ตารางที่ 1 จำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสาร ระหว่างปี 2560-2562

ปี พ.ศ.	เที่ยวบินระหว่างประเทศ (เที่ยว/ปี)		เที่ยวบินในประเทศ (เที่ยว/ปี)		ผู้โดยสารระหว่างประเทศ (คน/ปี)		ผู้โดยสารในประเทศ (คน/ปี)	
	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
2560	9,069	9,422	26,928	26,576	1,144,375	1,134,266	3,899,834	4,026,535
2561	10,845	10,845	28,261	28,259	1,352,824	1,315,096	4,093,396	4,217,604
2562	12,726	12,732	27,038	27,035	1,628,801	1,602,669	3,987,887	4,114,762

ที่มา : ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่, 2562

จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เกินความสามารถในการรองรับผู้โดยสารอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทั้งในส่วนของการผู้โดยสาร และความสะดวกสบายในการใช้บริการ ดังนั้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่มีความจำเป็นต้องเร่งรัดการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปัญหาการใช้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่ ตลอดจนผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมสำหรับการปรับปรุงด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ในปี พ.ศ. 2559 ผลจากการศึกษาควบคู่กับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ได้รับรางวัล ท่าอากาศยานดีเด่น (Airport Service Quality Awards) อันดับที่ 3 ของโลก ประเภทสนามบินที่ดีที่สุดเมื่อวัดจากขนาดสนามบินและศักยภาพการรองรับผู้โดยสาร 5 – 15 ล้านคนต่อปี จากสมาคมบินนานาชาติ (Airports Council International-ACI) ส่งผลให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พยายามปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินทั่วโลก รวมถึงธุรกิจการบินในประเทศไทย ซึ่งส่งผลมาจากข้อห้ามการเดินทางเพื่อหยุดการแพร่ระบาดในหลายประเทศทั่วโลก เป็นผลให้ท่าอากาศยานหลายแห่งมีการให้บริการที่ลดลงอย่างมาก (รัชตะ จันทรพาณิชย์, 2564 : 1-20) แต่ในทางกลับกันนั้น กลับเป็นผลดีต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเนื่องจากมีผู้ใช้น้อย และสะดวกต่อการปรับปรุงอาคารและสถานที่ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ

นักท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คลี่คลายลง (ประชาชาติธุรกิจ, 2564 : ออนไลน์)

จากที่มาและความสำคัญของการให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เป็นผลให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง “แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการทั้งในส่วนของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวได้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ซึ่งนำไปสู่การกลับมาใช้บริการอีกครั้งในโอกาสถัดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

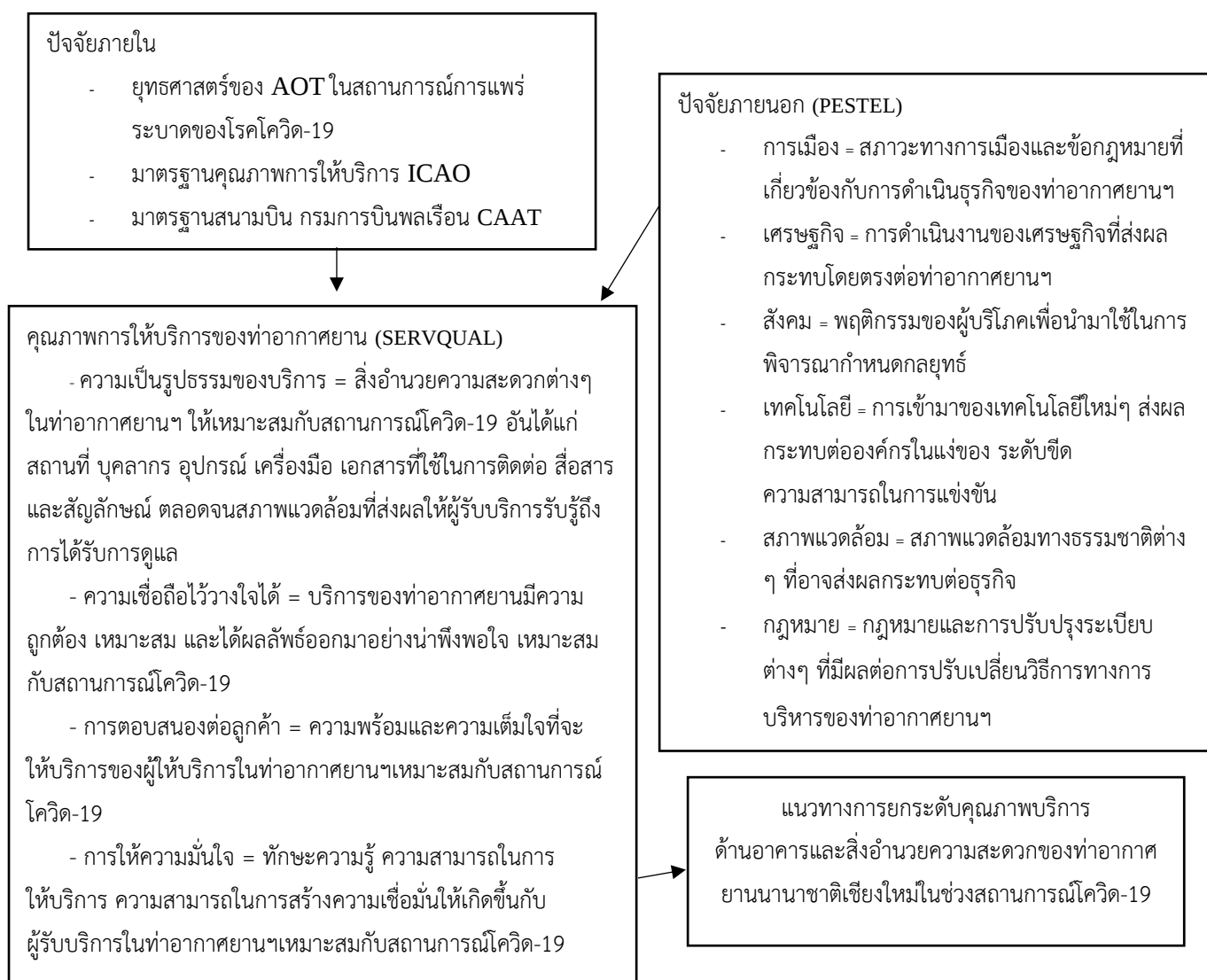
ระเบียบวิธีวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การวางแผนการให้บริการ การให้บริการ จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ผู้ประกอบการ/สถานประกอบการธุรกิจในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่สายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และส่วนราชการที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 21 คน สุ่มแบบจำเพาะเจาะจง
2. เครื่องมือวิจัย (รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ การสร้างและหาคูณภาพ) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นการวิเคราะห์จำแนกข้อมูล โดยจะศึกษาและจำแนกวิเคราะห์ข้อมูลตามความเหมาะสม ผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลออกมาอย่างง่าย ๆ ตามประเภทที่สัมพันธ์กับการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) โดยเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มต่าง ๆ โดยตรงโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) โดยกำหนดเนื้อหาที่จะศึกษาและทำการตั้งประเด็นคำถามที่มีขอบเขตด้านการให้บริการ และการศึกษา การค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และเอกสารข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

4.การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ที่ได้รับการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษา แล้วนำมาเรียบเรียงเป็นผลการศึกษาสรุปลเป็นความเรียงแบบพรรณนา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ได้นำเอาแนวคิดด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และข้อกำหนดต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยภายใน ด้านยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO (ANNEX9 : Facilitation) และมาตรฐานสนามบินกรมการบินพลเรือน (CAAT) และปัจจัยภายนอกในมุมมอง PESTEL ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (SERVQUAL) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19



ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า

1.1 ปัจจัยภายใน

1.1.1 ยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งถือเป็นวิกฤตครั้งใหญ่ที่สุด และส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินรวมไปถึงกิจการของ AOT รวมทั้งมีผลกระทบต่อการบริหารและการดำเนินงานของ AOT อย่างชัดเจน ทำให้ AOT ได้มีการประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์หลังจากสิ้นสุดวิกฤตโรคโควิด-19 ทั้งในด้านรูปแบบการเดินทาง พฤติกรรมผู้โดยสาร ทิศทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ของ AOT เพื่อรองรับบริบทของสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาที่เกิดขึ้น ในแง่ของยุทธศาสตร์ที่ทาง AOT จัดทำขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) ที่ได้ร่วมมือกันจัดทำโครงการ NEXTT (New Experience Travel Technologies) เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศอย่างต่อเนื่องโดยการปรับยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

1.1.2 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO

มาตรการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน ถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งได้กำหนดมาตรการและแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่าง ๆ เพิ่มเติมไว้ในภาคผนวกที่ 17 (Annex 17) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้โดยสาร ลูกเรือ พนักงานบริการภาคพื้น และประชาชนทั่วไปในการป้องกันการแทรกแซงโดยมีขอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO หากมีการปฏิบัติได้ตามมาตรฐานดังกล่าวจะสามารถใช้เป็นปราการด่านสำคัญในการป้องกันลดความเสี่ยงหรือความไม่มั่นใจในความปลอดภัยต่อการเดินทางทางอากาศ ในส่วนนี้ AOT ได้เตรียมความพร้อมของทรัพยากรตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม เช่น การประเมินมูลค่าทรัพย์สิน การกำหนดค่าตอบแทน การจัดทำร่างประกาศเชิญชวน เป็นต้น สำหรับมาตรการและแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่าง ๆ จากโรคระบาดของไวรัสโคโรนาที่เกิดขึ้นนี้ ได้ส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการไหลเวียนผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ออกคำแนะนำ ในการป้องกัน และลดปัญหาผลกระทบที่เกิดจากมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยาน ไว้ในภาคผนวกที่ 9 (ANNEX 9) เรื่องการอำนวยความสะดวก ซึ่ง AOT ได้มีการศึกษา นำมาตรฐานและคำแนะนำ พึงปฏิบัติที่กำหนดไว้ในทั้ง 2 ภาคผนวกไปประยุกต์ใช้กับ AOT เพื่อให้การดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบัน AOT มีการเพิ่มมาตรการรักษา

ความปลอดภัยตามระดับความเสี่ยงของท่าอากาศยานแต่ละแห่งรวมถึงอธิบายถึงปัญหาที่เกิดจากการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในธุรกิจท่าอากาศยาน และแนวทางในการปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในธุรกิจท่าอากาศยาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO

1.1.3 มาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT

มาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานอันหนึ่งที่สามารถรองรับการให้บริการแก่ท่าอากาศยานที่บินเข้ามาใช้บริการ ณ สนามบิน สำหรับประเทศไทย หน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสนามบิน คือ กรมการบินพลเรือน (CAAT) โดยมาตรฐานดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าเป็นแนวทางในการดำเนินงานสนามบินให้มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล หากท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดย AOT ได้มีการดำเนินงานด้านสนามบินตามมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบการจัดการด้านนิรภัย การรายงานข้อมูลข่าวสาร การควบคุมการเข้าเขตการบิน แผนฉุกเฉินของสนามบิน การกู้ภัยและดับเพลิง และประเด็นอื่น ๆ ที่มีในมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT แม้ว่าคู่มือการดำเนินงานสนามบินดังกล่าวจะเป็นข้อกำหนดของท่าอากาศยานพาณิชย์ก็ตาม แต่ก็มีผลบังคับใช้ที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่จำเป็นต้องใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยเชิงพาณิชย์ที่เป็นสากล ในส่วนของสนามบินเชียงใหม่ยังคงดำเนินโครงการพัฒนาสนามบินตามแผนแม่บทการพัฒนาสนามบินเช่นกัน ซึ่งรวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและรักษามาตรฐานความปลอดภัย เพื่อให้สนามบินมีศักยภาพและสามารถรองรับความต้องการการเดินทางที่จะกลับเข้าสู่สภาวะปกติ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งการขนส่งทางท่องเที่ยว และธุรกิจบริการของประเทศให้กลับมาฟื้นตัวอย่างรวดเร็วได้อีกด้วย โดยส่วนหนึ่งของการพัฒนานี้เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT

1.2 ปัจจัยภายนอก (PESTEL)

1.2.1 การเมือง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการเมืองส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้โดยสาร AOT ชะลอตัว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการชุมนุมทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้โดยสารผ่านท่าอากาศยานของ AOT ชะลอตัว รวมไปถึงส่งผลกระทบต่อนโยบายในการดำเนินงานได้ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น ท่าอากาศยานจะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และกฎหมายด้วย นอกจากนี้ อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การเมืองปัจจุบันมีกระแสความรุนแรงที่เบาบางลงกว่าปีที่ผ่านมา แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ในอดีต

ยังคงสร้างความไม่ไว้วางใจในเรื่องของความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางมายังประเทศไทยได้ ดังนั้นจึงควรมีแนวทางในการป้องกันเพื่อไม่ให้กระทบต่อท่าอากาศยาน

1.2.2 เศรษฐกิจ

จากการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ คือเครื่องบ่งชี้ให้เห็นปริมาณการจัดสรรและการใช้ทรัพยากร ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะครอบคลุมหลายประเด็นซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของระบบการขนส่งทางอากาศ เป็นภาคส่วนที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ อย่างไรก็ตามการก่อสร้างท่าอากาศยานต้องใช้เงินลงทุนสูง นอกจากนั้นยังมีค่าบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อดำเนินการได้ตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การดำเนินการต่าง ๆ รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการย่อมมีต้นทุนในการดำเนินการ เศรษฐกิจที่ย่อมส่งผลให้มีงบประมาณในการบริหารจัดการที่เพียงพอในการรักษามาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานได้ สำหรับประเทศไทยนั้น การแพร่ระบาดของโควิดระลอกใหม่ภายในประเทศที่มีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่เดือนเมษายนที่ผ่านมา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเดินทางของผู้โดยสารภายในประเทศและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจเป็นอย่างมากได้แก่ 1) ในด้านของรายได้จากกิจการ ส่งผลต่อการดำเนินการของท่าอากาศยานรวมถึงระบบการให้บริการ การลดพนักงานเพื่อรักษาระดับของต้นทุน เป็นต้น 2) ประกอบกับภาวะเงินเฟ้อที่ส่งผลทำให้มูลค่าเงินที่มีอยู่ลดลง ทำให้อำนาจการซื้อของประชาชนลดลง ทั้งภาวะเงินเฟ้อเกิดจากการเคลื่อนไหวขึ้นลงของเศรษฐกิจตามวัฏจักร แต่หากมีความรุนแรงและยืดเยื้อ ก็ล้วนส่งผลเสียต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

1.2.3 สังคม

จากการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม คือปัจจัยทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมที่เกิดจากการพัฒนาของสังคม ความเจริญก้าวหน้าของสังคม ตลอดจนความคาดหวังของผู้โดยสารและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เดินทางทางอากาศ สังคมเริ่มให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของไวรัสโคโรนา จากสถานการณ์ปัจจุบันหากการแพร่ระบาดระลอกใหม่ส่งผลกระทบต่อเนืองยาวนานก็อาจทำให้จำนวนผู้โดยสารลดลงไป รวมไปถึงสภาพสังคมที่เรียกว่าวิถีใหม่ ซึ่งส่งผลต่อการปรับตัวของผู้คนที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยาน ในส่วนงานการให้บริการของท่าอากาศยานก็ต้องมีการปรับตัวให้สามารถรองรับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการซึ่งวิถีชีวิตของผู้คนอาจเปลี่ยนแปลงไปเพื่อปรับตัวให้เข้ากับบริบทของโรคระบาด การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาจจะมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากกว่าในอดีต อาจส่งผลให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับคุณภาพที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจได้ และในช่วงของการระบาดสายการบินจำเป็นต้องลดจำนวนหรือยกเลิกทำการบินชั่วคราว เนื่องจากประชาชนไม่เดินทาง การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบิน รวมไปถึงในส่วนของท่านอากาศยานเช่นเดียวกัน

ที่ต้องปรับรูปแบบในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ท่าอากาศยาน ต้องมีการปรับตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก

1.2.4 เทคโนโลยี

จากการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพและการแข่งขันของธุรกิจ พัฒนาการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรจะต้องตระหนักถึง ถ้าต้องการให้ท่าอากาศยานดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้วยในปัจจุบันรวมไปถึงในอนาคตความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลและการบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานด้วยตนเองมีแนวโน้มสูงขึ้น ดังนั้นในเรื่องของเทคโนโลยีย่อมมีความสำคัญหรือความจำเป็นอย่างมากที่จะมีการพัฒนาหรือการนำเอาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ เห็นได้ว่าในประเด็นของเทคโนโลยีนั้นจะมีเทคโนโลยีเป็นฐานการเปลี่ยนแปลง คนในสังคมทุกหน่วยในสังคมคนทุกระดับอายุ ทุกอาชีพ ต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้นในธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการอยู่เสมอเพราะแนวทางการดำเนินธุรกิจให้อุตสาหกรรมการบินจะขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสำคัญ ในปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้มีการศึกษาแนวทางการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงระบบสนับสนุนการให้บริการตัวเอง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ต่อเนื่อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมไปถึงได้มีการศึกษานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่รองรับเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการ โดยหากมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้จะสามารถลดต้นทุน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับท่าอากาศยาน

1.2.5 สภาพแวดล้อม

จากการศึกษา พบว่า ในส่วนของท่าอากาศยานถือได้ว่า สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ประกอบด้วย 1) สภาพอากาศ หน้าฝนหน้าแล้ง 2) ภาวะโลกร้อน หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ อาจทำให้อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Load Factor) และผลตอบแทนลดลง และอาจทำให้ต้นทุนของอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น แม้สภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของท่าอากาศยานบ้าง แต่ไม่ได้มากมาย 3) การเกิดเหตุการณ์สำคัญ ได้แก่ การก่อการร้ายหรือ เหตุการณ์ที่มีผลกระทบในระดับโลกอื่น ๆ อาจมีผลทำให้ท่าอากาศยานได้รับผลกระทบในการให้บริการ 4) การระบาดของโรคติดต่อประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดโรคระบาด ทำให้การประกอบธุรกิจของ ติดขัดซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการตามไปด้วยเนื่องด้วยการออกแบบนโยบาย ที่ต้องสอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ด้านสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะอยู่นอกเหนือการควบคุมของแต่ละผู้โดยสารอาจเห็นว่า บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบในความล่าช้าและการยกเลิกเที่ยวบินที่

เกิดขึ้น ซึ่งบริษัทฯ อาจเสื่อมเสียชื่อเสียงซึ่งส่งผลให้เสียลูกค้า และส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งถ้าเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้นในอนาคต ธุรกิจ ฐานะทางการเงินผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจของท่าอากาศยานเชียงใหม่ จะได้รับผลกระทบในทางลบ ดังนั้นองค์กรอาจจะต้องมีการติดตามและให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจจะตามมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมดังกล่าว

1.2.6 กฎหมาย

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านกฎหมายมีผลกับท่าอากาศยานโดยตรง เนื่องจากในส่วนของกฎหมายมีส่วนที่เกี่ยวกับที่นำมาใช้บังคับหลายฉบับ โดยธุรกิจสายการบินถูกกำกับดูแลโดยกฎหมายและระเบียบทางด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีความเข้มงวดมากขึ้นในอนาคต กฎหมายและระเบียบทางด้านสิ่งแวดล้อมเข้ามามีผลกับดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมลภาวะทางเสียงที่เกิดจากเครื่องบิน การใช้และครอบครองวัตถุดิบทราย การปล่อยก๊าซของเสีย การกำจัดสิ่งเจือปนในสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ซึ่งเป็นเงื่อนไขหรือกฎระเบียบที่ท่าอากาศยานหรืออุตสาหกรรมในธุรกิจการบินภาคส่วนอื่น ๆ ตามปฏิบัติตามต้องกำกับดูแลสนามบินให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน และหลายเรื่องต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการการบินพลเรือน (กปร.) โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับมลภาวะทางเสียงและทางอากาศ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่คาดการณ์ได้ว่าอาจพัฒนาไปในแนวทางที่จะกำหนดให้ยกเลิกการใช้เครื่องบินบางแบบหากเครื่องบินเหล่านั้นไม่มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กฎหมายสิ่งแวดล้อมกำหนด ข้อกำหนดต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้บริษัทฯ มีภาระต้นทุนในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และมีข้อจำกัดในการประกอบกิจการสายการบิน การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของท่าอากาศยานในมิติต่าง ๆ และมีข้อจำกัดในการประกอบกิจการสายการบิน การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของท่าอากาศยานในมิติต่าง ๆ ซึ่งกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลในการพัฒนาสนามบินและท่าอากาศยานการแก้ไขกฎหมายและการปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ย่อมมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทางการบริหาร ฯลฯ โดยกฎหมายบางอย่างนั้นจะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร แต่กฎหมายบางอย่างก็ขัดต่อการดำเนินกลยุทธ์ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าข้อกฎหมายนั้นจะเอื้อประโยชน์หรือเป็นอุปสรรคต่อองค์กร

1.3 คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

1.3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากการศึกษา พบว่า ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้ปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยานโดยมีความแตกต่างจากก่อนที่มีการระบาดของไวรัสโคโรนา โดยมีการปรับปรุงรูปแบบสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารและสัญลักษณ์

ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการได้รับการดูแลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุก ๆ ด้านและได้จัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของการขนส่งทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา และส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานโดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยานฯ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 โดยปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้จัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของการขนส่งทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา และส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้ง ดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ซึ่งส่วนหนึ่งก็มีการกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านอาคารสถานที่รวมถึงกระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการแต่อย่างไรก็ตามพบว่าช่องทางติดต่อยังขาดความสะดวกรวดเร็ว และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลนั้นไม่ครอบคลุมการเข้าถึงของผู้ใช้บริการมากนัก รวมถึงควรมีการออกแบบการบริการสาธารณะเสริมในด้านอื่น ๆ เพื่อเข้าสู่สนามบิน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

จากการศึกษา พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา รัฐบาลได้มีการกำหนดมาตรการทางสาธารณสุขเพื่อยกระดับการดำเนินการมาตรการเฝ้าระวังป้องกันโรคซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขสถานการณ์ ในส่วนของท่าอากาศยานเชียงใหม่ก็ได้มีการปรับปรุงแนวทางสำหรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศที่สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุขซึ่งแตกต่างจากสถานการณ์ก่อนการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ในปัจจุบันก็ได้มีการรักษาขีดความสามารถบุคลากรของพนักงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้มีความพร้อมปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานความปลอดภัย สามารถให้บริการจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มจำนวนเที่ยวบินกลับมาใกล้เคียงกับก่อนหน้าเกิดวิกฤตการณ์ ทั้งนี้เพื่อสร้างความไว้วางใจของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพและปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนว่าทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน มีความปลอดภัยและมีการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานระดับประเทศและระดับสากลอย่างเคร่งครัด ทำให้บริการของท่าอากาศยานมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างน่าพึงพอใจ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 นอกจากนี้พบว่า รูปแบบการให้ข้อมูลอาจยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง คิดว่าควรมีการจัดทำสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การออกแบบแผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นเด่นชัด เพื่อสื่อสารถึงผู้โดยสารทุกคนที่เดินทางมายังท่าอากาศยาน สำหรับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งช่วยลดความสับสนและล่าช้าเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงท่าอากาศยาน

1.3.3 การตอบสนองต่อลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า สถานการณ์ในปัจจุบันเน้นในเรื่องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และพร้อมรับมือกับสถานการณ์โควิด ซึ่งในส่วนของการให้บริการต่าง ๆ ของระบบท่าอากาศยานเชียงใหม่ ในส่วนการเข้า-ออกของผู้ใช้บริการ รวมทั้งกระบวนการให้บริการต่าง ๆ มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดการที่มีมาตรฐานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการเน้นการให้มี กฎหมาย ระเบียบที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจากระบบที่ดำเนินการอยู่ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เริ่มจากการวางแผนทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์กรและสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีจุดมุ่งเน้นการวางรากฐานการมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมทั้งระบบเพื่อรองรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และพร้อมรับมือกับสถานการณ์โควิด มีการปรับระบบการให้บริการทั้งในส่วนการเข้า-ออกของผู้ใช้บริการ รวมทั้งกระบวนการให้บริการต่าง ๆ มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดการที่มีมาตรฐานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการเน้นการให้มี กฎหมาย ระเบียบที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 และการการออกแบบการให้บริการและการอำนวยความสะดวกในลักษณะที่มีการวางลดการสัมผัส โดยนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นและการตอบสนองต่อลูกค้าได้อีกด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เดินทางทั้งในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ไม่ว่าจะเป็นมาตรการลดความแออัด การดูแลรักษาความสะอาด และการลดการสัมผัสระหว่างบุคคลและอุปกรณ์ในท่าอากาศยาน

1.3.4 การให้ความมั่นใจ

จากการศึกษา พบว่า ท่าอากาศยานได้ให้ความสำคัญอันดับแรกและสำคัญที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสุขภาพและสวัสดิการของนักเดินทางพนักงาน และประชาชนรวมถึงการลดโอกาสในการแพร่กระจายของโรค ซึ่งก็ได้มีการวางมาตรการต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ จากเดิมที่ก่อนหน้านี้ของการแพร่ระบาดไม่ได้เกิดขึ้น ท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล โดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และยกระดับคุณภาพการบริการด้านการขนส่งทางอากาศของประเทศ ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้มาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยต้องการสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาความชำนาญของบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในท่าอากาศยานฯ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 ได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ความรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ รวมไปถึงมีในส่วนของ การปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้มาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงและการพัฒนาขึ้นนั้นก็จะเป็นไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่า ควรมีการอบรมผู้ให้บริการ พนักงานของท่าอากาศยานเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้ง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ทั้งนี้จะต้องมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของท่าอากาศยานภายใต้สถานการณ์วิกฤติ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานรับทราบเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกด้วย

แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 มีคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ กระบวนการบริหารที่มีความทันสมัย ความเป็นมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ การจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และมีบุคลากรที่มีความเพียงพอทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพภายใต้ในสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตไฟ ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ความหลากหลายของร้านค้าภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง

2. เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยมีตัวอย่างในการใช้แผนอบรม บุคลากร มีการกำหนดเกณฑ์การอบรม เช่น การพัฒนาการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) การจัดทำแผนต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และทำ การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของท่าอากาศยานภายใต้สถานการณ์วิกฤติเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานรับทราบ

3. จัดทำแผนประเมินความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขอนามัยแก่ผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยาน อีกทั้งในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การกำหนดชั่วโมงการทำงาน การกำหนดภาระงานให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และมีแผนประกันภัยเพื่อคุ้มครองการติดเชื้อไวรัส

“COVID-19” ให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่

4. ท่าอากาศยานต้องมีการออกแบบแผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นเด่นชัด เพื่อสื่อสารถึงผู้โดยสารทุกคนที่เดินทางมายังท่าอากาศยาน สำหรับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งช่วยลดความสับสนและล่าช้าเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงท่าอากาศยาน

5. กำหนดมาตรการสำหรับทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการที่มีการใช้สอยร่วม หรือในจุดที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยครั้ง เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน และพื้นที่รับรองผู้โดยสาร โดยทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 1 ชั่วโมงรวมถึงเตรียมสิ่งของจำเป็นภายในห้องน้ำให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สบู่ล้างมือ กระดาษเช็ดมือ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

6. นอกจากการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้มีความราบรื่น ท่าอากาศยานควรจัดทำช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสามารถเข้าถึงบริการของท่าอากาศยานจากทุกที่และทุกเวลา เช่น Website หรือ Mobile Application ของท่าอากาศยาน เป็นต้น ซึ่งช่องทางดังกล่าวควรพัฒนาให้มีการเข้าถึงบริการ พื้นฐานของท่าอากาศยาน เช่น ข้อมูลตารางการบิน ข้อมูลร้านอาหารที่ให้บริการ ข้อมูลข้อมูลตารางเวลารถสาธารณะ โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ ตอบสนองต่อความต้องการและรองรับการเข้าใช้งาน

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยภายในได้แก่ ยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO และมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT ทั้งนี้เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งถือเป็นวิกฤติครั้งใหญ่ที่สุด และส่งผลกระทบต่อของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ รวมทั้งมีผลกระทบต่อการบริหารและการดำเนินงานของของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่อย่างชัดเจน ดังนั้น ยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ICAO และมาตรฐานสนามบิน กรมการบินพลเรือน CAAT จึงเป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ใน เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากการเดินทางทางอากาศ และยังสอดคล้องกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ โดยยุทธศาสตร์ของ AOT ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้เริ่มมาจากการศึกษา พัฒนา และต่อยอดเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวก

ผู้โดยสารและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการสัมผัส โดย AOT มีการพิจารณาจากทิศทางการฟื้นตัวของปริมาณการจราจรทางอากาศและความต้องการเดินทางในอนาคต ควบคู่กับการบริหารจัดการอาคารผู้โดยสารหลัก โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องระดับการบริการที่เหมาะสม และการรองรับรูปแบบการเดินทางวิถีใหม่ เช่นเดียวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน ถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งได้กำหนดมาตรการและแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสาร ลูกเรือ พนักงานบริการภาคพื้น และประชาชนทั่วไปในการป้องกันการแพร่กระจายโดยมิชอบด้วยกฎหมาย มาตรฐานสนามบิน กรรมการบินพลเรือน CAAT ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานอันหนึ่งที่สามารถรองรับการให้บริการแก่อากาศยานที่บินเข้ามาใช้บริการ ณ สนามบิน สำหรับประเทศไทยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสนามบิน คือ กรรมการบินพลเรือน (CAAT) โดยมาตรฐานดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าเป็นแนวทางในการดำเนินงานสนามบินให้มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยทั้ง 3 ส่วน ส่งผลต่อการวางแผนทางในการดำเนินการของของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยมีการเตรียมการรองรับปกติใหม่ (New normal) การให้บริการที่ลดการสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในส่วนนี้จะนำระบบเทคโนโลยีด้านไอทีเข้ามาใช้แทนบุคลากร ซึ่งท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่จำเป็นต้องใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยเชิงพาณิชย์ที่เป็นสากลต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงศ์ ประกอบการดี (2561 : 88) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน พบว่า องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดมาตรฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการและแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่าง ๆ ไว้ในภาคผนวกที่ 17 (ANNEX 17) อย่างไรก็ตาม มาตรการและแนวทางในการป้องกันภัยคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้ส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการไหลเวียนผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า ดังนั้น องค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ จึงได้ออกคำแนะนำในการป้องกัน และลดปัญหาผลกระทบที่เกิดจากมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ท่าอากาศยาน ไว้ในภาคผนวกที่ 9 (ANNEX 9) เรื่อง การอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจท่าอากาศยานต้องมีการศึกษาและนำมาตราฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติที่กำหนดไว้ในทั้ง 2 ภาคผนวกไปประยุกต์ใช้กับท่าอากาศยานที่ตนดูแล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัจจัยภายนอก พบว่า สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมายส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ในอดีตยังคงสร้างความไม่ไว้วางใจในเรื่องของความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการเดินทางมายังประเทศไทยได้ ดังนั้นจึงควรมีแนวทางในการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อท่าอากาศยาน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ผู้บริหารท่าอากาศยานต้องสามารถนำข้อมูลทางเศรษฐกิจมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อก่อให้เกิดโอกาสสูงสุดและลดอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การ สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมเริ่มให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของไวรัสโคโร

นำ ทำให้ท่าอากาศยาน ต้องมีการปรับตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา ศักยภาพและการแข่งขันของธุรกิจ พัฒนาการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง ถ้าต้องการให้ท่าอากาศยาน ดำรงอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยหากมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้จะสามารถลดต้นทุน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับท่าอากาศยาน ในส่วนของท่าอากาศยานถือได้ว่า สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น หน้าฝน หน้าแล้ง ภาวะโลกร้อน หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ และปัจจัยทางด้าน กฎหมายมีผลกับท่าอากาศยานโดยตรง เนื่องจากในส่วนของกฎหมายมีส่วนที่เกี่ยวกับที่นำมาใช้บังคับหลาย ฉบับ การแก้ไขกฎหมายและการปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ย่อมมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทางการบริหาร ฯลฯ โดยกฎหมายบางอย่งนั้นจะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุป ษา เพชรโสม และคณะ (2563 : 31-50.) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้อากาศยานขนาดเล็กเป็นพาหนะในแหล่งท่องเที่ยวแถบฝั่งทะเลอันดามัน กรณีศึกษา : จังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย โดย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้อากาศยานขนาดเล็กแถบฝั่งทะเลอันดามัน ได้แก่ ปัญหาด้านการลงทุนบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะและนักท่องเที่ยวด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และด้านการจัดการตารางและเส้นทางการบิน

คุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยานฯ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อ สื่อสารและสัญลักษณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการได้รับการดูแล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิน ใจงาม และคณะ (2563 : 87) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model กรณีศึกษา สำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่พบว่า ควรปรับปรุงให้มีคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการรวม อาทิ ปรับปรุงการเดินทางรถไฟฟ้าให้ตรงเวลาถึงการซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้าให้มีความพร้อมและมีขบวนรถที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วซึ่งจะส่งผลให้บริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่มีความปลอดภัยและมีการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานระดับประเทศและระดับสากลอย่างเคร่งครัด ทำให้บริการของท่าอากาศยานมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างน่าพึงพอใจ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 การตอบสนองต่อลูกค้า ระบบท่าอากาศยานเชียงใหม่มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการดำเนินการให้มี กฎหมาย ระเบียบที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 การให้ความมั่นใจ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล พัฒนาความชำนาญของบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในท่าอากาศยานฯ เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 ได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ และ อภิรดา นามแสง (2559 : 78) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการร้องขอของลูกค้าโดยตรง และการจัดฝึกอบรม แก่พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เพื่อสร้างมาตรฐานและสร้างคุณภาพ การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การเป็นหน่วยงานบริหารรองรับระบบคมนาคมทางอากาศในประเทศที่โดดเด่น ทันสมัย และครอบคลุมตามมาตรฐานสากล โดยในส่วนของท่าอากาศยาน ควรจะมีการกำหนดบทบาทเฉพาะของแต่ละท่าอากาศยานไว้เพื่อใช้ประกอบในกำหนดแผนในการบริหารจัดการท่าอากาศยานที่มีความชัดเจนและครอบคลุมตามประเด็นยุทธศาสตร์ต่อไปในอนาคต

1.2 การบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในธุรกิจท่าอากาศยานที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนด โดยเริ่มจากการยกตัวอย่างรูปแบบภัยคุกคามในลักษณะต่าง ๆ ที่ส่งผลให้องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ มีการทบทวนและออกแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์ต้องมีการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยตามระดับความเสี่ยงของท่าอากาศยานแต่ละแห่ง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 การปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2.2 เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยมีตัวอย่างในการใช้แผนอบรม บุคลากร มีการกำหนดเกณฑ์การอบรม การจัดทำแผนต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และทำการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของท่าอากาศยานภายใต้สถานการณ์วิกฤติเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานรับทราบ

2.3 ควรจัดทำแผนประเมินความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขอนามัยแก่ผู้ให้บริการที่ท่าอากาศยาน อีกทั้งด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่

2.4 ท่าอากาศยานต้องมีการออกแบบแผนพับ โปสเตอร์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นเด่นชัด เพื่อสื่อสารถึงผู้โดยสารทุกคนที่เดินทางมายังท่าอากาศยาน สำหรับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันและลด

ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งช่วยลดความสับสนและล่าช้าเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงท่าอากาศยาน

2.5 กำหนดมาตรการสำหรับทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการที่มีการใช้สอยร่วม หรือในจุดที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยครั้ง เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน และพื้นที่รับรองผู้โดยสาร โดยทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 1 ชั่วโมงรวมถึงเตรียมสิ่งของจำเป็นภายในห้องน้ำให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สบู่ล้างมือ กระดาษเช็ดมือ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่โดยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งในอนาคตสามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินระดับของคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในแต่ละด้าน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.(2562). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2562 (จำนวนยอดสะสมเบื้องต้น) (International Tourist Arrivals to Thailand 2019) (Jan - Jul). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2564. แหล่งที่มา: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=599.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). ดัชนีท่องเที่ยว Q1/63 “โควิด” ทุบเชื่อมั่นต่ำสุดในรอบ 9 ปี. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.prachachat.net/tourism/news-444466>.
- ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ และ อภิตา นามแสง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สาขาวิชาการจัดการการบิน: สถาบันการบินพลเรือน.
- ณัฐพงศ์ ประกอบการดี .(2561). ความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณ ท่าอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน. กองวิชาการบริหารการบิน: สถาบันการบินพลเรือน.
- ทิน ใจงาม และคณะ. (2563). การศึกษาคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model กรณีศึกษาสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัชตะ จันทร์พานิชย์.(2564). ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19).วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 13 (1), 1-20.

- วัชร รัตนภาภาศ ฤทธาคนี. (2557). อุตสาหกรรมสายการบิน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2564.
แหล่งที่มา: <http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>
- สุปชา เพชรโสม และคณะ .(2563). แนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้อากาศยานขนาดเล็กเป็นพาหนะใน
แหล่งท่องเที่ยวแถบฝั่งทะเลอันดามัน กรณีศึกษา : จังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิต
ธานี. 14 (2), 31-50.
- AOT. (2559). รายงานประจำปี/รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี พ.ศ. 2559.