

# การจัดการการดำเนินงานท่าอากาศยานเพื่อรองรับ การเดินทางทางอากาศแบบชีวิตวิถีใหม่

## Airport Operation Management for the New Normal in Air Travel

### Article History

Received: September 14, 2020

Revised: May 24, 2021

Accepted: May 28, 2021

จตุรัตน์ เหล่าพรหมณ์<sup>1</sup>

Jutarat Laophramn

ณัฐพงศ์ ประกอบภักดี<sup>2</sup>

Nutthapong Prakobkandee

ปอนด์ ฤทธิคุณ<sup>3</sup>

Paul Trisdikoon

### บทคัดย่อ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้หน่วยงานระดับนานาชาติและระดับชาติออกมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ซึ่งมาตรการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการท่าอากาศยานอย่างมาก ทำให้ต้องมีการปรับตัวด้านการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อตอบสนองรูปแบบการเดินทางแบบ “ชีวิตวิถีใหม่” โดยบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนการจัดการดำเนินงานท่าอากาศยานอันเนื่องมาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการมาตรการของหน่วยงานรัฐ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค และผลกระทบจากชีวิตวิถีใหม่ในการเดินทางที่เกิดขึ้นกับท่าอากาศยาน

**คำสำคัญ:** ท่าอากาศยาน ชีวิตวิถีใหม่ ผลกระทบ การเดินทางทางอากาศ

<sup>1</sup> วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University  
E-mail: jutarat.lao@sru.ac.th

<sup>2</sup> กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน  
Aviation Management Division, Civil Aviation Training Center  
E-mail: nutthapong.catc@gmail.com

<sup>3</sup> กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน  
Aviation Management Division, Civil Aviation Training Center  
E-mail: paul.catc@gmail.com

## Abstract

The outbreak of coronavirus 2019 has led international and national agencies to take measures to prevent the spread of the epidemic. Those measures have a significant impact on airport operators. Therefore, they have to adjust their services to meet sanitation and safety requirements towards “A New Normal” for air travel. In addition, the technology has been adapted to meet the new travel style. This article aims to analyze the agility of airport operation management due to the impact of preventive measures imposed by government agencies against the outbreak of coronavirus pandemic, and those of new normal practices at the airport.

**Keywords:** Airport, New Normal, Impacts, Air Transportation

## บทนำ

ตลอดช่วงเวลา 20 ปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการบินได้เผชิญกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เรียกว่า “ภาวะวิกฤต” ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจหลายเหตุการณ์ด้วยกัน เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 มีการก่อวินาศกรรม 9/11 ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเดินทางทางอากาศ ดังจะเห็นได้จากตัวเลขความต้องการการเดินทางลดลงถึงร้อยละ 31.00 ในช่วง 5 เดือนหลังจากเกิดเหตุการณ์เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางที่นานขึ้นอันเนื่องมาจากขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย ณ ท่าอากาศยานที่เพิ่มขึ้น (Morgan, 2009) ขณะที่ปี ค.ศ. 2003 อุตสาหกรรมการบินเผชิญกับภาวะโรคระบาดที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันหรือโรคซาร์ส ส่งผลให้ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่าอากาศยาน รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตอีกครั้ง โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียที่จำนวนผู้โดยสารลดลงถึงร้อยละ 35.00 ส่งผลให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินเผชิญกับปัญหาขาดทุนจากรายได้ที่ลดลงในทิศทางตรงกันข้ามกับต้นทุนการดำเนินงานของสายการบินและท่าอากาศยานที่สูงขึ้น (Sobieralski, 2020) ถัดมาปี ค.ศ. 2008 เกิดสภาวะวิกฤตทางการเงินโลกทำให้หลายประเทศทั่วโลกพบกับปัญหาภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจและความต้องการในการเดินทางทางอากาศลดลง (Oprea, 2010) นอกจากนี้ ปี ค.ศ. 2014 อุตสาหกรรมการบินก็กลับมาเผชิญกับวิกฤตที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดอีกครั้ง จากเชื้อไวรัสอีโบล่า (Sobieralski, 2020) และปี ค.ศ. 2020 เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ “COVID-19” ซึ่งวิกฤตการณ์ในครั้งล่าสุดนี้ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ

เดินทางของผู้โดยสาร รวมถึงรูปแบบการให้บริการของสายการบินและท่าอากาศยานโดยสิ้นเชิง

การแพร่ระบาดของโรค “COVID-19” ทำให้หลายประเทศทั่วโลกกำหนดนโยบายเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยเริ่มจากการออกมาตรการต่างๆ เพื่อมาบังคับใช้ เช่น มาตรการตรวจเช็ก่อนเดินทาง มาตรการกักตัวผู้โดยสารที่มีประวัติสัมผัสกับผู้ที่มีความเสี่ยงหรือเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยง การประกาศคำสั่งภาวะฉุกเฉินเพื่อปิดเมืองหรือไม่ให้ประชาชนออกนอกพื้นที่ควบคุมโดยไม่มีเหตุจำเป็น การปิดด่านตามแนวชายแดน การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย รวมถึงการปิดน่านฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย รวมถึงการปิดน่านฟ้า ทำให้การเดินทางทางอากาศในหลายประเทศต้องหยุดให้บริการชั่วคราว หรือมีข้อจำกัดในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2021b) ซึ่งมาตรการควบคุมดังกล่าวส่งผลให้ท่าอากาศยานจำเป็นต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อรองรับการเดินทางทางอากาศแบบชีวิตวิถีใหม่ที่คำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพิ่มมากขึ้น โดยท่าอากาศยานต้องเตรียมความพร้อมในการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการเดินทางและลดการสัมผัสระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานที่ให้บริการ (Dr. Ijača, Štimac, Bračić, & Petar, 2020) ดังนั้น บทความนี้ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนการจัดการดำเนินงานท่าอากาศยานอันเนื่องมาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากมาตรการของหน่วยงานรัฐ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค

## มาตรการควบคุมการระบาดของโรค “COVID-19” ในธุรกิจการบิน

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศพบว่า วิกฤตการระบาดของโรค “COVID-19” ได้สร้างความเสียหายต่อระบบขนส่งทางอากาศครั้งใหญ่ที่สุดนับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 ที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคซาร์ส โดยเริ่มจากสายการบินของหลายประเทศมีประกาศยกเลิกหรือลดเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เนื่องจากปริมาณความต้องการในการเดินทางมีแนวโน้มที่ลดลง (International Air Transport Association [IATA], 2020a) อีกทั้ง สำนักงานการบินพลเรือนของแต่ละประเทศมีการเพิ่มมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ดังมาตรการตัวอย่างของประเทศไทยต่อไปนี้ (The Civil Aviation Authority of Thailand [CAAT], 2020)

1. มาตรการปิดน่านฟ้าโดยห้ามอากาศยานที่ขนส่งผู้โดยสารทำการบินเข้ามาภายในประเทศชั่วคราว
2. มาตรการควบคุมผู้โดยสารหรือบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศต้องมีใบรับรองแพทย์สำหรับเดินทางทางอากาศ (fit to fly health certificate) และต้องยอมรับการกักตัวตามระยะเวลาที่กำหนด
3. มาตรการประเมินความเสี่ยงของสายการบินในแต่ละเที่ยวบิน โดยกำหนดให้สายการบินเป็นผู้คัดกรองผู้โดยสารเบื้องต้น หากพบผู้โดยสารที่มีความเสี่ยงให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและงดออกบัตรโดยสาร หรือการทำความสะอาดห้องโดยสาร และการแบ่งพื้นที่ห้องโดยสารเพื่อป้องกันการติดเชื้อ
4. มาตรการการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ท่าอากาศยาน
5. มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ในระยะ 1-2 เมตรตามจุดบริการต่างๆ ที่ท่าอากาศยาน เช่น พื้นที่เคาน์เตอร์เช็คอิน พื้นที่พักรอผู้โดยสารก่อนเดินทาง พื้นที่รอตรวจค้นสัมภาระ จุดตรวจค้นผู้โดยสาร และจุดตรวจคนเข้าเมือง

จากตัวอย่างมาตรการที่กล่าวข้างต้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบิน ดังนี้

1. ด้านรายได้และสถานภาพทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและธุรกิจท่าอากาศยาน  
สายการบินมีความเสี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหาภาวะล้มละลายจากการขาดกระแสเงินสดหมุนเวียน (ICAO, 2021a) ขณะที่ธุรกิจท่าอากาศยานก็ได้รับผลกระทบจากรายได้ที่ลดลง เนื่องจากการยกเลิกเที่ยวบินและการปิดน่านฟ้าและชายแดน ซึ่งท่าอากาศยานจะจัดผลกระทบดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการบิน เช่น ค่าธรรมเนียมในการขึ้น-ลงอากาศยาน ค่าธรรมเนียมในการจอดอากาศยาน และค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน นอกจากนี้ ท่าอากาศยานยังสูญเสียรายได้ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการบินอื่นเนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง เช่น การเช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์ของผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ การเช่าพื้นที่สำนักงาน หรือพื้นที่โฆษณา (Airports Council International [ACI], 2020a) (ตารางที่ 1)
2. ด้านการดำเนินงานสายการบินและท่าอากาศยาน  
สายการบินจะเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนลูกเรือจากการกักตัวหลังจากเดินทางไปยังประเทศที่มีความเสี่ยง การรักษาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสารจากขั้นตอนความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่เพิ่มขึ้น และปัญหาตารางเที่ยวบินที่ลดลง ในขณะที่ท่าอากาศยานจะเผชิญกับปัญหาการจัดการพื้นที่ทั้งในเขตการบิน เช่น หลุมจอดอากาศยาน พื้นที่ทางวิ่ง และพื้นที่ทางขับ รวมถึงยังพบกับปัญหาการจัดการพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร เช่น พื้นที่เคาน์เตอร์เช็คอิน และพื้นที่ตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ อันเนื่องมาจากปัญหาอากาศยานหยุดทำการบินชั่วคราว และมาตรการด้านสุขอนามัยที่สำนักงานการบินพลเรือนของแต่ละประเทศกำหนดให้ท่าอากาศยานปฏิบัติตามเงื่อนไขการบริการในสภาวะวิกฤต (Egis, 2020) ซึ่งผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการระบาดของโรค “COVID-19” มีแนวโน้มใช้ระยะเวลามากกว่า 1-2 ปีในการฟื้นตัว โดยจะใช้เวลามากกว่าวิกฤตการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตถึง 2 เท่า (IATA, 2020c)

ตารางที่ 1 ประเมินผลกระทบของธุรกิจสายการบินและธุรกิจท่าอากาศยานในแต่ละภูมิภาคจากวิกฤตการระบาดของโรค “COVID-19” ในปี ค.ศ. 2020

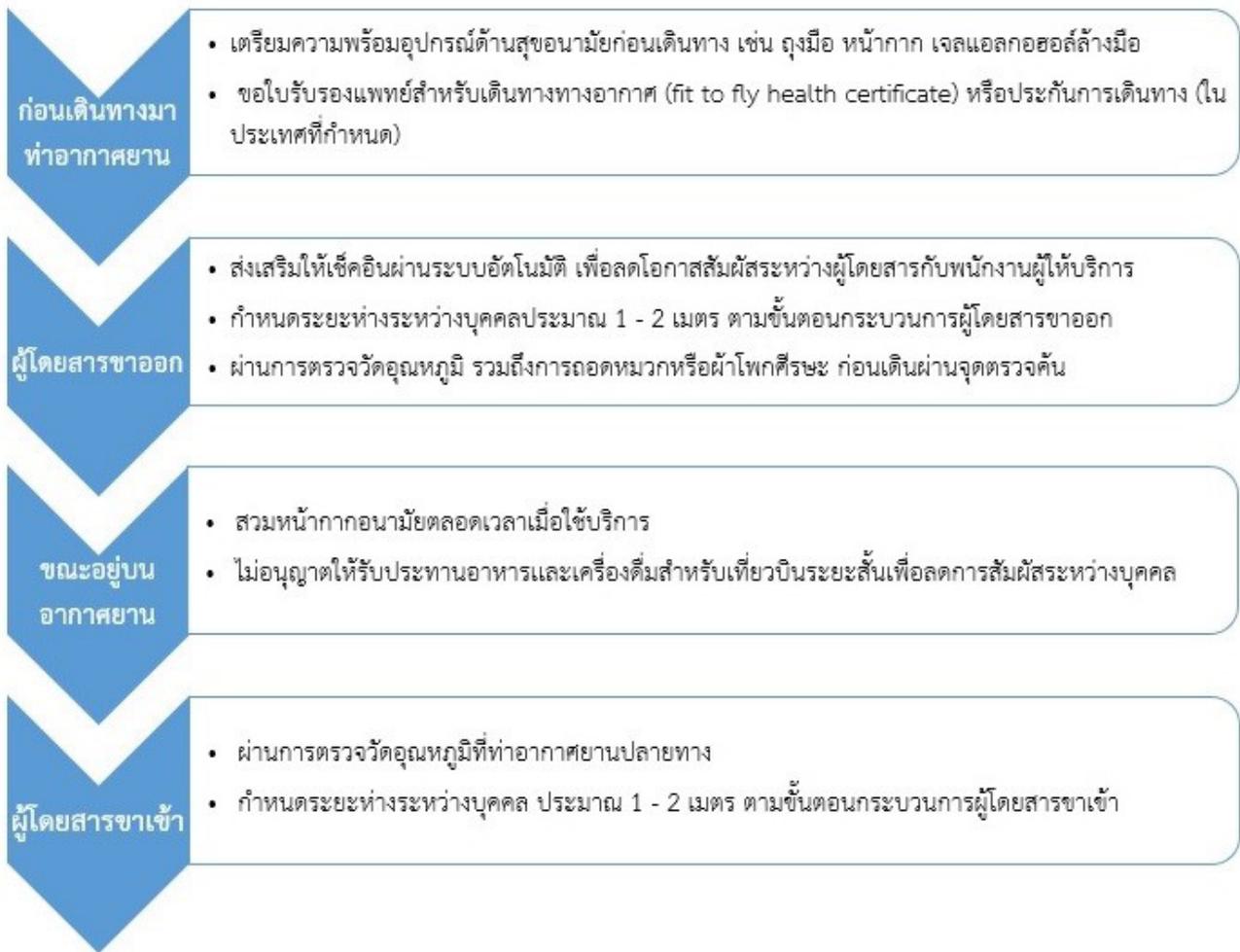
ภูมิภาค	ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านคน)	รายได้ของสายการบิน (พันล้านเหรียญ)	รายได้ของท่าอากาศยาน (ร้อยละ)
เอเชีย-แปซิฟิก	(-) 921	(-) 120	(-) 58.90
อเมริกาเหนือ	(-) 599	(-) 88	(-) 47.30
อเมริกาใต้	(-) 199	(-) 26	(-) 50.50
ยุโรป	(-) 769	(-) 100	(-) 62.60
ตะวันออกกลาง	(-) 132	(-) 22	(-) 53.00
แอฟริกา	(-) 78	(-) 14	(-) 51.20

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก ICAO (2021a)

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในแต่ละภูมิภาคในปี ค.ศ. 2020 ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับ ค.ศ. 2019 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ยุโรป และอเมริกาเหนือ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลรายได้ของสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากปริมาณการเดินทางที่ลดลง ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ยุโรป และอเมริกาเหนือ ในขณะที่รายได้ของท่าอากาศยานนั้นจะเห็นว่า ยุโรปจะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของท่าอากาศยานมาจากเที่ยวบินระหว่างประเทศ

### ชีวิตวิถีใหม่ในการเดินทาง

ผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการแพร่ระบาดของโรค “COVID-19” ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและธุรกิจท่าอากาศยานทุกประเทศจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงรูปแบบการให้บริการของผู้โดยสาร ตามมาตรการที่กำหนดขึ้นจากองค์การอนามัยโลก และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ เพื่อสร้างเชื่อมั่นในการเดินทางให้กลับมาอีกครั้ง โดยมีการเพิ่มขั้นตอนความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและการเดินทางแบบไร้สัมผัส (ภาพที่ 1) ซึ่งหากนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไปปฏิบัติใช้อย่างต่อเนื่องจนเกิดความเคยชิน รูปแบบนั้นก็จะเป็น “ชีวิตวิถีใหม่” หรือ “new normal” สำหรับการเดินทางทางอากาศ (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques [SITA], 2020)



**ภาพที่ 1** การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารในช่วงการแพร่ระบาดของโรค “COVID-19”  
ที่มา: ดัดแปลงจาก IATA (2020c)

จากภาพที่ 1 พบว่า ชีวิตวิถีใหม่ในการเดินทาง ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับสุขอนามัยในด้านความสะอาดระหว่างการเดินทางเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การผ่านขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ของผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออก จำเป็นต้องทำตามมาตรการที่กำหนด เช่น มีใบรับรองแพทย์สำหรับเดินทางทางอากาศ หรือมีประกันการเดินทาง ส่งผลให้ผู้โดยสารต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีแนวโน้มสูงขึ้น (IATA, 2020c)

### แนวทางการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานท่าอากาศยานกับชีวิตวิถีใหม่ในการเดินทาง

“ชีวิตวิถีใหม่” สำหรับการเดินทางทางอากาศ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยาน โดยต้องมีการกำหนดแนวทางการบริการให้สอดคล้องกับมาตรการควบคุมโรคระบาดตามที่กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานการบินพลเรือนของแต่ละประเทศกำหนดขึ้นมาอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเรื่องข้อจำกัดที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการ เช่น มีการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลในพื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสาร พื้นที่ตรวจค้น จุดตรวจคนเข้าเมือง พื้นที่พักรอก่อนเดินทาง และมีการเพิ่มขั้นตอนการตรวจวัดอุณหภูมิ

ก่อนเข้า-ออกอาคารผู้โดยสาร (ACI, 2020b) ดังนั้นท่าอากาศยานจำเป็นต้องกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของท่าอากาศยานเพื่อลดโอกาสการแพร่กระจายของโรคระบาด อีกทั้งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานและผู้ให้บริการ ดังนี้ (ACI, 2020c)

#### ด้านการจัดการบุคลากร

ท่าอากาศยานควรจัดทำแผนต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และทำการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของท่าอากาศยานภายใต้สถานการณ์วิกฤติ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานรับทราบ (ตารางที่ 2) นอกจากนี้ ท่าอากาศยานควรจัดทำร่างการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้อง

กับประเด็นด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การกำหนดชั่วโมงการทำงาน การกำหนดภาระงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และมีแผนประกันภัยเพื่อคุ้มครองการติดเชื้อไวรัส “COVID-19” ให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง และกำหนดมาตรการด้านอาชีวอนามัย เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในท่าอากาศยานทุกคนจะต้องผ่านการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงาน การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การใช้นโยบายเว้นระยะห่างทางสังคมในสำนักงาน การให้พนักงานบางส่วนสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ หากงานส่วนนั้นไม่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยานโดยตรง หรือลดการประชุมในสำนักงานโดยใช้ประชุมออนไลน์แทนเพื่อลดการติดต่อหรือการสัมผัสระหว่างบุคลากร (ACI, 2020b; ACI, 2020c; Buhusayen, Seet, & Coetzer, 2020)

ตารางที่ 2 แนวทางในการปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานด้านการจัดการบุคลากร

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่แจ้ง
<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานท่าอากาศยาน</li> <li>พนักงานสายการบิน</li> <li>พนักงานจากบริษัทตัวแทนที่ผู้ให้บริการภาคพื้น</li> <li>พนักงานรักษาความปลอดภัย</li> <li>เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่ศุลกากร</li> <li>พนักงานจากบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ</li> <li>พนักงานจากหน่วยงานภาคธุรกิจที่เข้าพื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในท่าอากาศยาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สรุปสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ผ่านช่องทางการสื่อสารของท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานกำหนด</li> <li>แจ้งข้อปฏิบัติในการให้บริการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขและแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือน ผ่านช่องทางการรับข่าวสารของบริษัท</li> </ul>

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก ACI (2020c)

#### ด้านการจัดการกระบวนการเดินทางผู้โดยสาร

สำหรับแนวทางการกำหนดกระบวนการเดินทางผู้โดยสารของท่าอากาศยานทุกแห่งนั้น ท่าอากาศยานควรจัดทำแผนประเมินความเสี่ยงเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขอนามัยแก่ผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยาน อีกทั้งสามารถ

กำหนดมาตรการการเฝ้าระวังและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคให้เหมาะสมสำหรับท่าอากาศยานแต่ละแห่ง (ตารางที่ 3) (European Union Aviation Safety Agency [EASA]. European Centre for Disease Prevention and Control [ECDC], 2020)

ตารางที่ 3 แนวทางในการปฏิบัติสำหรับการจัดการกระบวนการเดินทางผู้โดยสาร

มาตรการการจัดการกระบวนการเดินทางผู้โดยสาร	รายละเอียด
การตรวจวัดอุณหภูมิและการสวมหน้ากากอนามัย	เป็นขั้นตอนที่เพิ่มขึ้นจากรูปแบบการเดินทางปกติ เพื่อคัดกรองผู้โดยสารทั้งก่อนและหลังเดินทางกลับจากประเทศอื่นๆ โดยผู้โดยสารทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัยและผ่านการตรวจอุณหภูมิร่างกาย หากมีอุณหภูมิร่างกายเกินกำหนด ทำอากาศยานจะต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติของกรมควบคุมโรคต่อไป สำหรับจุดติดตั้งเครื่องตรวจอุณหภูมินั้น ขึ้นอยู่กับความแออัดและการวางผังกระบวนการเดินทางของทำอากาศยาน
การตรวจรับบัตรโดยสาร จุดตรวจค้น จุดตรวจคนเข้าเมือง จุดรับกระเป๋าสัมภาระ และจุดพักรอผู้โดยสารก่อนเดินทาง	ทำอากาศยานต้องกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อรักษาระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร ระหว่างผู้โดยสารในช่วงเข้าแถวรอผ่านกระบวนการผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัส นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือในจุดบริการต่างๆ ที่มีจุดสัมผัสร่วมกัน
การติดป้ายสัญลักษณ์แสดงข้อมูลการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค	ทำอากาศยานต้องมีการออกแบบแผ่นพับ โปสเตอร์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ให้เห็นเด่นชัด เพื่อสื่อสารถึงผู้โดยสารทุกคนที่เดินทางมายังทำอากาศยาน สำหรับแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค อีกทั้งช่วยลดความสับสนและล่าช้าเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงทำอากาศยาน
การทำความสะอาด	ทำอากาศยานต้องกำหนดมาตรการสำหรับทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการต่างๆ ที่มีการใช้สอยร่วม หรือในจุดที่มีการสัมผัสร่วมกันบ่อยครั้ง เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน และพื้นที่รับรองผู้โดยสาร โดยทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 1 ชั่วโมง รวมถึงเตรียมสิ่งของจำเป็นภายในห้องน้ำให้เพียงพอต่อการใช้บริการ เช่น สบู่ล้างมือ กระดาษเช็ดมือ
การจัดสรรพื้นที่จอดอากาศยานสำหรับอากาศยานที่มีผู้ติดเชื่อหรือต้องสงสัยว่าติดเชื่อเดินทาง	ทำอากาศยานต้องมีการกำหนดหลุมจอดอากาศยานแยกจากพื้นที่จอดอากาศยานปกติ (isolated aircraft parking position) ในกรณีที่มีผู้ติดเชื่อหรือต้องสงสัยว่าติดเชื่อเดินทาง และจะต้องทำความสะอาดพื้นที่ทันทีหลังการใช้งาน

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก EASA. ECDC. (2020)

## ด้านเทคโนโลยีกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานจำเป็นต้องทำให้ความเชื่อมั่นในการเดินทางของผู้ใช้บริการกลับคืนมา เนื่องจากหลังจากการแพร่ระบาดของโรค “COVID-19” พฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารเปลี่ยนไป จากการให้ความสำคัญกับเรื่องความสะดวกสบาย หรือความรวดเร็วในกระบวนการเดินทาง เป็นการให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับมาตรการป้องกันที่ท่าอากาศยานกำหนดขึ้นมาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค “COVID-19” รวมถึงความสะดวกและสุขอนามัยระหว่างกระบวนการเดินทาง (SITA, 2020; Song & Choi, 2020) ดังนั้น เทคโนโลยีจึงมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารที่เปลี่ยนไป กล่าวคือ ใช้รูปแบบการเดินทางแบบไร้สัมผัสผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล หรือเครื่องให้บริการอัตโนมัติ เช่น ระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Processing System: APPS) ระบบให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารและสัมภาระด้วยตนเอง (Common Use Self Service: CUSS) รวมถึงช่องตรวจหนังสือเดินทางแบบอัตโนมัติ (auto gate) (IATA, 2012; IATA, 2020b) ณ จุดบริการของท่าอากาศยานที่มีการสัมผัสร่วมกัน เช่น พื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสาร พื้นที่ตรวจคนเข้าเมือง และพื้นที่พักรอผู้โดยสารก่อนเดินทาง ซึ่งจะช่วยให้ผู้โดยสารและพนักงานที่ทำงานภายในท่าอากาศยานมั่นใจเรื่องความสะดวกยกระดับมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางให้สูงขึ้น ลดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก อีกทั้งช่วยให้ท่าอากาศยานเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร รวมถึงลดต้นทุนในการดำเนินงานของท่าอากาศยาน (ACI, 2017; Serrano & Kazda, 2020) ดังนั้น จะพบว่า รูปแบบการดำเนินงานของท่าอากาศยานมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการเข้าสู่ท่าอากาศยานยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ในขณะเดียวกัน ท่าอากาศยานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมจากการเดินทางผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล หรือเครื่องให้บริการอัตโนมัติที่ท่าอากาศยาน และวิเคราะห์หาแนวโน้มของธุรกิจและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแม่นยำ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มศักยภาพในการให้บริการ และสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยาน

## unสรุป

จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรค “COVID-19” พบว่า พฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งกระบวนการดำเนินงานที่มีอยู่ในปัจจุบันของท่าอากาศยาน อาจไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารในการเดินทางได้ ดังนั้น เพื่อรองรับการเดินทางทางอากาศแบบชีวิตวิถีใหม่ ท่าอากาศยานต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โดยเริ่มจากการจัดการด้านบุคลากร เช่น การกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความปลอดภัยและด้านอาชีวอนามัย และทำการสื่อสารแผนปฏิบัติงานดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านการจัดการกระบวนการเดินทางผู้โดยสาร ท่าอากาศยานจำเป็นต้องเพิ่มขึ้นขั้นตอนการคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการที่ท่าอากาศยาน ตามมาตรการควบคุมโรคระบาดที่กระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานการบินพลเรือนกำหนด เช่น กำหนดจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้ามาภายในตัวอาคารผู้โดยสาร การกำหนดระยะห่างระหว่างผู้โดยสารในช่วงรอเข้าแถวผ่านขั้นตอนการตรวจรับบัตรโดยสาร จุดตรวจค้นจุดตรวจคนเข้าเมือง และจุดรับกระเป๋าสัมภาระ จากข้อกำหนดดังกล่าวส่งผลให้กระบวนการเดินทางของผู้โดยสารใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อลดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร ทั้งในด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยและสุขอนามัย ท่าอากาศยานควรนำเทคโนโลยีเครื่องให้บริการอัตโนมัติมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเดินทาง

## References

---

- Airports Council International [ACI]. (2017). *Airport digital transformation: Best practice, Digital transformation is about business transformation in a digital world*. Montreal: Author.
- Airports Council International [ACI]. (2020a). The impact of covid-19 on the airport business: Preliminary assessment. Retrieved April 25, 2020, from <https://aci.aero/wp-content/uploads/2020/03/200323-COVID-19-Impact-on-Airport-Business-Presentation.pdf>
- Airports Council International [ACI]. (2020b). Aviation operations during covid-19 business restart and recovery. Retrieved April 25, 2020, from <https://store.aci.aero/wp-content/uploads/2020/05/ACI-Airport-Operations-Business-Restart-and-Recovery-May-2020.pdf>
- Airports Council International [ACI]. (2020c). *Airport operational practice examples for managing covid-19*. Montreal: Author.
- Buhusayen, B., Seet, P. S., & Coetzer, A. (2020). Turnaround management of airport service providers operating during covid-19 restrictions. *Sustainability*, 12(23), 1-24.
- Drljača, M., Štimac, I., Bračić, M., & Petar, S. (2020). The role and influence of industry 4.0. in airport operations in the context of covid-19. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1-18.
- Egis. (2020). Covid-19 and aviation: Planning for the 'new normal'. Retrieved April 29, 2020, from <https://www.egis-group.com/perspectives/mobility/covid-19-and-aviation-planning-new-normal>
- European Union Aviation Safety Agency [EASA]. European Centre for Disease Prevention and Control [ECDC]. (2020). *Covid-19 aviation health safety protocol: Operational guidelines for the management of air passengers and aviation personnel in relation to the covid-19 pandemic*. Cologne: Author.
- International Air Transport Association [IATA]. (2012). *Passenger ground service*. Montreal: Author.
- International Air Transport Association [IATA]. (2020a). Covid-19 initial impact\* assessment of the novel coronavirus. Retrieved April 11, 2020, from <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/coronavirus-initial-impact-assessment/>
- International Air Transport Association [IATA]. (2020b). Aviation data & digital webinar series episode 3 (plan recovery). Retrieved May 25, 2020, from <https://www.iata.org/contentassets/8d3df7de4434482e9e831b5de5fcd1db/addws-s1e3-master-deck.pdf>
- International Air Transport Association [IATA]. (2020c). Aviation data & digital webinar series episode 4 (build resilience). Retrieved May 27, 2020, from <https://www.iata.org/contentassets/8d3df7de4434482e9e831b5de5fcd1db/addws-s1e4-master-deck.pdf>
- International Civil Aviation Organization [ICAO]. (2021a). Effects of novel coronavirus (Covid-19) on civil aviation: Economic impact analysis. Retrieved May 7, 2021, from [https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID-19/ICAO\\_Coronavirus\\_Econ\\_Impact.pdf](https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID-19/ICAO_Coronavirus_Econ_Impact.pdf)

- International Civil Aviation Organization [ICAO]. (2021b). *Take-off: Guidance for air travel through the covid-19 public health crisis third edition*. Montréal: Author.
- Morgan, M. J. (ed.). (2009). *The impact of 9/11 on business and economics*. New York: Palgrave Macmillan.
- Oprea, M. G. (2010). The effects of global economic crisis on the air transport of passengers in Europe and in Romania. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 1(5), 52- 61.
- Serrano, F., & Kazda, A. (2020). The future of airport post covid-19. *Journal of Air Transport Management*, 89, 1-10.
- Sobieralski, J. B. (2020). Covid-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 1-9.
- Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques [SITA]. (2020). A ‘new normal’ : The changing face of air transport post-covid-19. Retrieved May 28, 2020, from <https://comms.sita.aero/rs/089-ZSE-857/images/a-new-normal-post-covid-19-white-paper.pdf>
- Song, K. H., & Choi, S. (2020). A study on the behavioral change of passengers on sustainable air transport after covid-19. *Sustainability*, 12(21), 1-17.
- The Civil Aviation Authority of Thailand [CAAT]. (2020). The notification of the civil aviation authority of Thailand on practical guideline for air operators, crew members and airport operators performing operations during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19). Retrieved April 25, 2020, from [https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2020/04/CAAT-Notification-on-Guideline-for-the-Prevention-of-COVID-19-for-Air-Operators--\\_06-APR-2020.pdf](https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2020/04/CAAT-Notification-on-Guideline-for-the-Prevention-of-COVID-19-for-Air-Operators--_06-APR-2020.pdf)