



การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย

THE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF AIRPORT EMERGENCY PLAN:

A CASE STUDY IN MAE FAH LUANG CHIANG RAI

INTERNATIONAL AIRPORT, THAILAND

เมศิณี พุทธนิมิตสันติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2567

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย
THE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF AIRPORT EMERGENCY PLAN:
A CASE STUDY IN MAE FAH LUANG CHIANG RAI
INTERNATIONAL AIRPORT, THAILAND

เมศิณี พุทธนิมิตสันติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2567

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



หน้าอนุมัติการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย
The Service Quality Development of Airport Emergency Plan:
A Case Study in Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport,
Thailand

ผู้ประพันธ์ เมศินี พุทธนิมิตสันติ

คณะกรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรฤดี จงสุริยภาส

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัต

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร)

คณบดี

.....
(อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลุประสิทธิ์)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาชี้แนะ และความช่วยเหลืออันดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนวทาง การแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่ และให้การสนับสนุนตลอดกระบวนการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบป้องกันการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันมีประโยชน์ ทั้งด้านแนวคิด ทฤษฎี กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพิ่มเติม อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือในทางวิชาการยิ่งขึ้นไป

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างจริงใจต่อทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ โดยเฉพาะคณะกรรมการฉุกเฉินสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล สถานที่ ตลอดจนความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึก เกี่ยวกับการบริหารจัดการแผนฉุกเฉินในบริบทของสนามบินภูมิภาคในประเทศไทย

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เปรียบเสมือนรากฐานแห่งพลังใจในทุกย่างก้าวของการแสวงหาความรู้ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นและมิตรสหายทางวิชาการที่ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสริมสร้างมุมมอง และจุดประกายความคิดอย่างสร้างสรรค์ตลอดช่วงเวลาแห่งการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าน้อมรับความท้าทายและอุปสรรคทั้งปวงที่เกิดขึ้นในกระบวนการศึกษาวิจัยครั้งนี้ในฐานะบทเรียนล้ำค่าแห่งการเติบโต และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน รวมถึงบุคคลอื่น ๆ ที่นำข้อมูลไปใช้ หากรายงานการค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

เมศิณี พุทธนิมิตสันติ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย
ชื่อผู้ประพันธ์	เมศิณี พุทธนิมิตสันติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องนี้มีเป้าหมายเพื่อ (1) เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 21 คน ประกอบด้วยบุคลากรภายในสนามบิน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการแผนฉุกเฉิน เครื่องมือเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยประเด็นคำถามอ้างอิงกรอบ SERVQUAL 5 มิติ (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ประเด็นเชิงอุปนัย (inductive thematic analysis) พร้อมตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยด้วยเทคนิคการตรวจสอบสามเส้า (data triangulation) ด้านแหล่งข้อมูล ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดต่อคุณภาพการบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน คือ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) รองลงมาคือ ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) และความเข้าใจเอาใจใส่ (Empathy) ขณะที่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ถูกให้ความเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น จากการสังเคราะห์ข้อมูลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) บุคลากร (2) อุปกรณ์ (3) กระบวนการ และ (4) การสื่อสาร ข้อค้นพบยืนยันว่า การเสริมสร้าง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและความมั่นใจ ควบคู่กับการปฏิบัติตามเกณฑ์ของ กพท. เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของแผนฉุกเฉินสนามบิน แนวทางที่เสนอสามารถใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุงคุณภาพการบริการแผนฉุกเฉินของสนามบินภูมิภาคอื่นในประเทศไทย เพื่อเสริมสมรรถนะด้านความปลอดภัยการบินในระดับประเทศอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: SERVPERF, แผนฉุกเฉินสนามบิน, คุณภาพการให้บริการ, ข้อกำหนด กพท. ฉบับที่ 37, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Independent Study Title The Service Quality Development of Airport Emergency Plan: A case study in Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, Thailand

Author Maysinee Buddhanimitsanti

Degree Master of Business Administration
(Business Administration)

Advisor Assistant Professor Tarittawan Chareanporn, Ph. D.

ABSTRACT

This qualitative study pursues two objectives: (1) to explore the service quality of the Airport Emergency Plan (AEP) at Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport, and (2) to propose guidelines for enhancing that service quality within the same context. A purposive sample of 21 key informants includes airport personnel, external agencies, and emergency planners. The beneficiaries were interviewed using a semi-structured protocol based on the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Data was analyzed through inductive thematic analysis, and the credibility of the findings was verified via data triangulation across sources. The research findings indicate that the majority of key informants identified the most critical dimension influencing the quality of airport emergency service plans as Reliability, followed sequentially by Assurance, Responsiveness, and Empathy, whereas Tangibles receive the least emphasis. Moreover, the study revealed four overarching themes for enhancing AEP service quality: (1) Staff (2) Equipment (3) Process, and (4) Communication. Strengthening reliability and assurance while adhering to CAAT requirements is pivotal to boosting the effectiveness of airport emergency operations. The proposed guidelines can serve as a prototype for other regional airports in Thailand, thereby contributing to the sustainable enhancement of national aviation safety capability.

Keywords: SERVPERF, Airport Emergency Plan, Service Quality, CAAT Regulation No. 37, Mae Fah Luang Chiang Rai International Airport

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 คำถามของการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษางานวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 คำนิยาม จำกัดความ	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินสนามบิน	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 การออกแบบงานวิจัย	31
3.2 การกำหนดประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.6 การตรวจสอบข้อมูล	36
3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	37
3.8 การนำเสนอข้อมูล	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.1 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	38
4.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินของสนามบิน	67

สารบัญ

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผล	73
5.2 อภิปรายผล	75
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	87
รายการอ้างอิง	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	94
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก	98
ภาคผนวก ค ข้อกำหนดของสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐานสนามbin หมวด 6 ส่วนที่ 1 การวางแผนฉุกเฉินของสนามbin	104
ประวัติผู้ประพันธ์	108

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

4.1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants: KI)

40



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 สถิติอุบัติเหตุอันเกิดแก่อากาศยานที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1959-2020	2
1.2 จำนวนอัตราร้อยละของช่วง (Phase) ที่เกิดอุบัติเหตุอันเกิดแก่อากาศยาน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011 -2020	3
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
4.1 ผลสรุปการกล่าวถึงในแต่ละมิติของ SERVPERF ที่แสดงถึงภาพรวมคุณภาพ การให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน วิทยาลัยฯ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย	39
4.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	42
4.3 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	47
4.4 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)	52
4.5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)	57
4.6 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)	62
5.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน วิทยาลัยฯ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จากการสังเคราะห์ผลการศึกษา	86

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ถือเป็นภาคธุรกิจบริการด้านการขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) ที่มีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร สัตว์ สิ่งของ สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยใช้อากาศยาน (Aircraft) เป็นพาหนะหลักในการขนส่ง ทั้งนี้ ระบบขนส่งทางอากาศเป็นรูปแบบการคมนาคมที่มีความรวดเร็วและมีความปลอดภัยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น เช่น การขนส่งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางท่อ (Boeing, 2020) นอกจากนั้น อุตสาหกรรมการบินยังมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการลงทุน การท่องเที่ยว ตลอดจนการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ วัฒนธรรม และเทคโนโลยีระหว่างประเทศ

ก่อนการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภาคการขนส่งทางอากาศทั่วโลกมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 5-6 ต่อปี โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้พยากรณ์ว่าภายในปี ค.ศ. 2030 จะมีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศทั่วโลกมากกว่า 6.3 พันล้านคนต่อปี (ICAO, 2019) ซึ่งการเติบโตดังกล่าวส่งผลให้บริษัทผู้ผลิตอากาศยานรายใหญ่ เช่น โบอิง (Boeing) และแอร์บัส (Airbus) ได้รับคำสั่งซื้อรวมกันมากกว่า 30,000 ลำ คาดว่าจะก่อให้เกิดรายได้รวมในอุตสาหกรรมมากกว่า 1.8 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ (Boeing, 2020)

Worldwide Commercial Jet Fleet

Type of Operation	All Accidents		Fatal Accidents		Onboard Fatalities (External Fatalities)*		Hull Loss Accidents	
	1959–2020	2011–2020	1959–2020	2011–2020	1959–2020	2011–2020	1959–2020	2011–2020
Passenger	1,666	271	511	31	30,132 (805)	1,752 (28)	757	87
- Scheduled	1,543	262	464	29	25,935	1,669	686	83
- Charter	123	9	47	2	4,197	83	71	4
Cargo	292	43	83	8	285 (385)	23 (55)	192	25
Maintenance test, ferry, positioning, training, and demonstration	124	6	44	0	208 (66)	0 (0)	76	4
Totals	2,082	320	638	39	30,625 (1,256)	1,775 (83)	1,025	116

ที่มา Boeing (2020)

ภาพที่ 1.1 สถิติอุบัติเหตุอันเกิดแก่อากาศยานที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1959-2020

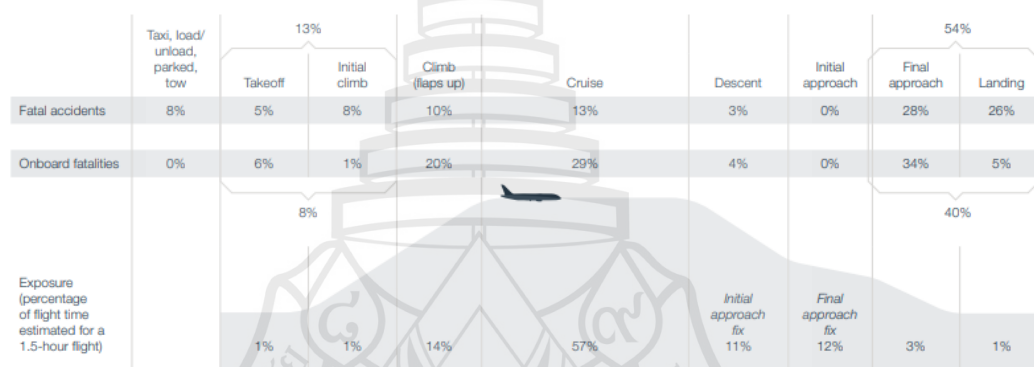
อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอุตสาหกรรมการบินจะมีมาตรฐานความปลอดภัยที่เข้มงวด แต่อุบัติเหตุทางอากาศยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติระหว่างปี ค.ศ. 1959–2020 ที่จัดเก็บโดยบริษัทโบอิง พบว่า มีอุบัติเหตุทางอากาศเกิดขึ้นจำนวนมากถึง 2,082 ครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งชีวิตทรัพย์สิน และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ (Boeing, 2020) โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระยะที่อากาศยานลงจอดหรืออยู่ในพื้นที่สนามบิน มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 54 ซึ่งรวมถึงเหตุการณ์เช่น การรุกร้าทางวิ่ง (Runway Incursion: RI) และการไถลออกนอกทางวิ่ง (Runway Excursion: RE)

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นกรณีที่อากาศยานของสายการบินนกแอร์ประสบอุบัติเหตุไถลออกนอกทางวิ่ง สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน ทั้งในด้านการอพยพผู้โดยสาร การจัดสรรยานพาหนะ และประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สถานการณ์ลักษณะเดียวกันยังเกิดขึ้นในต่างประเทศ เช่น กรณีเที่ยวบินที่ 516 ของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ ที่เกิดการชนกันระหว่างอากาศยานของสายการบินและหน่วยยามชายฝั่งญี่ปุ่นขณะลงจอด ณ ท่าอากาศยานฮาเนดะ เมื่อวันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2567 ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิต 5 ราย โดยมีสาเหตุจากระบบประกาศในห้องโดยสารลั่นแหลว อย่างไรก็ตาม ลูกเรือสามารถใช้อุปกรณ์เสริม เช่น โทรโข่ง และการสั่งการด้วยเสียงเพื่ออพยพผู้โดยสารได้อย่างปลอดภัย (BBC News ไทย, 2567) อีกตัวอย่างหนึ่งคือเหตุการณ์ของสายการบิน Jeju Air เที่ยวบินที่ 7C 2216

เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ที่ประสบอุบัติเหตุไถลออกนอกทางวิ่งและชนกับโครงสร้างคอนกรีต จนเกิดเพลิงไหม้ขนาดใหญ่ โดยเจ้าหน้าที่สันนิษฐานว่าสาเหตุอาจมาจากการชนนก แม่นักบิน จะปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ แต่อุบัติเหตุก็เกิดขึ้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2567) กรณีสุดท้าย คือ อากาศยานของสายการบิน Delta Air Lines เที่ยวบิน DL 4819 ที่พลิกคว่ำขณะลงจอด ณ สนามบินนานาชาติโตรอนโต เพียร์สัน ประเทศแคนาดา เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 อันมีสาเหตุมาจากการสลายตัวของปีกที่เลวร้าย เช่น หิมะหนาและลมแรง ซึ่งหากมีระบบการรับมือและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจช่วยลดความเสียหายได้ (CNN, 2568)

Percentage of fatal accidents and onboard fatalities | 2011 through 2020



Note: Percentages may not sum to 100% because of numerical rounding.

ที่มา Boeing (2020)

ภาพที่ 1.2 จำนวนอัตราร้อยละของช่วง (Phase) ที่เกิดอุบัติเหตุอันเกิดแก่อากาศยาน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2011 -2020

จากกรณีศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าอุบัติเหตุทางอากาศส่งผลกระทบในหลายมิติ ทั้งด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร การหยุดชะงักของการดำเนินงานภายในสนามบิน ความล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบิน การสูญเสียทางเศรษฐกิจจากการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานและการชดเชยผู้โดยสาร ตลอดจนความเสียหายต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสนามบินและสายการบิน โดยเฉพาะหากการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถสื่อสารอย่างมีระบบ หรือขาดเครื่องมือที่จำเป็น ย่อมก่อให้เกิดความกังวลในสาธารณชนและบั่นทอนความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แม้จะมีงานวิจัยหลากหลายที่ศึกษาประเด็นด้านสนามบินและสายการบินในมุมมองต่าง ๆ แต่ในเชิงวิชาการยังไม่พบการศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับ “แผนฉุกเฉินสนามบิน” โดยเฉพาะในบริบทของสนามบินระดับภูมิภาค เช่น ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจในพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทย ดังนั้น การศึกษาในหัวข้อ “การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผน

ฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย” จึงมีความจำเป็นและมีคุณค่าในทางวิชาการ เพื่อเสนอมาตรการ แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาแผนฉุกเฉินสนามบินให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และมาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) อันจะนำไปสู่การยกระดับความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้บริการสนามบิน และสามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแผนฉุกเฉินของสนามบินระดับภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

จากความสำคัญของอุตสาหกรรมการบินที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร การดำเนินการตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในยามเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันจึงนับเป็นองค์ประกอบที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในบริบทของสนามบินระดับภูมิภาคซึ่งมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และการบริหารจัดการ อันอาจส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหากเกิดความล้มเหลวในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1.2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

1.3 คำถามของการศึกษา

1.3.1 คุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบินในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีลักษณะเป็นอย่างไร?

1.3.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ควรเป็นอย่างไร จึงจะสอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ?

1.4. ขอบเขตการศึกษางานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉิน สนามบิน โดยมุ่งเน้นกรณีศึกษา ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทั้งนี้ การศึกษาจะอยู่ภายใต้กรอบแนวทางและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย อาทิ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเนื้อหาจะครอบคลุมการวิเคราะห์ลักษณะของการให้บริการภายใต้แผนฉุกเฉิน การบริหารจัดการทรัพยากร การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมในบริบทของสนามบินระดับภูมิภาค

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉินของสนามบินแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งรวมถึงคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภายในสนามบิน จำนวน 7 คน กลุ่มหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 7 คน กลุ่มผู้รับบริการแผนฉุกเฉิน จำนวน 7 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 21 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมุ่งให้ครอบคลุมผู้มีบทบาทโดยตรงในกระบวนการวางแผน การดำเนินงาน และการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนผู้ที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์สำคัญที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสะท้อนภาพรวมของระบบการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบินได้อย่างครบถ้วน รอบด้าน และเป็นประโยชน์เชิงนโยบาย

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังจากเกิดเหตุการณ์อากาศยานไถลออกนอกทางวิ่ง (Runway Excursion) ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยกำหนดช่วงเวลาดังกล่าวเนื่องจากเป็นบริบทที่มีความเหมาะสมต่อการเก็บข้อมูลที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นล่าสุดและสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1. เจริญนโยบายและการปฏิบัติ ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะเชิงประจักษ์สำหรับยกระดับแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายให้มี ประสิทธิภาพ (สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนด) และ ประสิทธิภาพ (ลดความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน และภาพลักษณ์) รองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในปัจจุบันอย่างสอดคล้องกับ มาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และข้อกำหนดและแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ทั้งนี้ภายในสนามบินสามารถใช้ผลลัพธ์เป็นกรอบปรับปรุง ขั้นตอนการทำงาน ทรัพยากร การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และการฝึกซ้อม ให้เหมาะสมกับบริบทของสนามบินระดับภูมิภาค

1.5.2. เจริญขยายผลสู่สนามบินอื่นในประเทศ องค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่สังเคราะห์จากกรณีศึกษานี้จะเป็น ต้นแบบ (best-practice template) สำหรับการทบทวนและพัฒนาแผนฉุกเฉินของสนามบินอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยเฉพาะสนามบินภูมิภาคที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ดำเนินการสนามบินสามารถนำไปปรับใช้หรืออ้างอิงในการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพแผนฉุกเฉิน ทั้งยังสามารถช่วยยกระดับสมรรถนะด้านความปลอดภัยการบินของประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง

1.6 คำนิยาม จำกัดความ

1.6.1 สนามบิน (Airport)

สนามบิน หมายถึง พื้นที่ที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับการขึ้นลงของอากาศยาน รวมทั้งมีระบบสนับสนุน เช่น อาคารผู้โดยสาร ลานจอดอากาศยาน และระบบการรักษาความปลอดภัย (ICAO, 2022) นอกจากนี้องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) ยังได้ให้คำนิยามไว้ว่า คือพื้นที่ดินหรือพื้นที่น้ำที่ใช้หรือมีไว้สำหรับการขึ้นหรือลงของอากาศยาน รวมถึงพื้นที่ที่เกี่ยวข้องที่ใช้หรือมีไว้สำหรับอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน ตลอดจนสิทธิในการใช้ทางร่วมกับอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว (FAA, 2022)

1.6.2 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการให้บริการ (Zeithaml, 1988) หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพการให้บริการ คือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าก่อนการรับบริการและการรับรู้หลังจากได้รับบริการ (Parasuraman et al.,

1988) ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ประกอบด้วยห้ามิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ของบริการ เช่น ความสะอาดของสถานที่ เครื่องแบบพนักงาน หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก (Parasuraman et al., 1988) นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมของบริการที่สามารถประเมินได้ เช่น การตกแต่งภายใน การจัดวางอุปกรณ์ และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ (Nyeck et al., 2002)

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสม่ำเสมอตามที่สัญญาไว้ (Parasuraman et al., 1988) ในบริบทของสนามบินยังหมายถึงความสามารถของระบบหรือบริการในการปฏิบัติงานโดยไม่เกิดความล้มเหลว มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ระบบจัดการเที่ยวบินมีความแม่นยำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อม และไม่ประมาท ปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานในทุกสถานการณ์

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันเวลาที่และมีประสิทธิภาพ (Zeithaml & Bitner, 2000) รวมถึงความรวดเร็วของบุคลากรหรือระบบในสนามบินในการให้บริการ ช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ทันเวลา และแก้ไขปัญหาให้ได้จริง อย่างรวดเร็วและสุภาพ

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสุภาพ และความสามารถในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1988) การที่ผู้ให้บริการในสนามบิน เช่น เจ้าหน้าที่นิรภัย, เจ้าหน้าที่สายการบิน, หรือพนักงานสายการบิน แสดงให้ผู้โดยสารเห็นถึงความรู้ ความสามารถ ความเป็นมืออาชีพ และความจริงใจ จนผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการสนามบิน

มิติที่ 5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อสร้าง 'ความสัมพันธ์ที่ดี' และตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม (Hennig-Thurau, 2004) หากมองในบริบทของสนามบิน คือ การบริการด้วยหัวใจ ผู้ให้บริการในสนามบินเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ จนส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า แม้จะอยู่ในระบบความปลอดภัยเข้มงวด แต่พวกเขายังได้รับความเข้าใจ เห็นใจ และความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

1.6.3 แผนฉุกเฉินสนามบิน (Airport Emergency Plan: AEPs)

แผนฉุกเฉินสนามบิน หมายถึง เอกสารที่กำหนดขั้นตอนและแนวทางการจัดการเหตุฉุกเฉินในสนามบิน เพื่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (ICAO, 2022) ทั้งนี้ กระบวนการในการเตรียมความพร้อมของสนามบินเพื่อบริหารจัดการเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเกิดขึ้นที่สนามบิน หรือบริเวณใกล้เคียงสนามบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบของเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกักขังชีวิตและการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องของอากาศยาน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) และด้านการบริการ (Service)

1.6.4 การจัดการภาวะฉุกเฉินแบบองค์รวม (Comprehensive Emergency Management: CEM)

การจัดการภาวะฉุกเฉินแบบองค์รวม หมายถึง กรอบแนวคิดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการภัยพิบัติในทุกระยะ โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ การลดความเสี่ยง (Mitigation) การเตรียมความพร้อม (Preparedness) การตอบสนอง (Response) และการฟื้นฟู (Recovery) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดการภัยพิบัติมีความเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง และสามารถลดผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (FEMA, 2010)

1.6.5 ผู้ให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน

ผู้ให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีบทบาทในการรับข้อมูล การปฏิบัติ หรือการรับผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน ซึ่งประกอบด้วย (1) สถานีอุตุนิยมวิทยาเชียงราย กรมอุตุนิยมวิทยา (2) ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (3) ด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (4) ผู้ประกอบการและบริษัทสายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ (5) ด้านศุลกากรแม่สาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉิน สนามบินและเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษามีขั้นตอนอย่างถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการศึกษาและเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินสนามบิน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

พาราสูรมาน (Parasuraman et al., 1991) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นคุณลักษณะที่รับรู้จากภายนอกโดยพิจารณาจากประสบการณ์ของผู้บริโภคในการให้บริการที่ผู้รับบริการได้พบ ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้นและชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Grönroos, 2007) ได้เสนอแนวคิดว่า ผู้ใช้บริการจะมองหามิติคุณภาพการบริการสองแบบเพื่อนำมาประเมิน (1) คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) คือสิ่งที่ถูกส่งมอบโดยผู้ให้บริการ หรือสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง และ (2) คุณภาพเชิงการใช้งาน (Functional Quality) เป็นลักษณะของบริการที่ถูกส่งมอบซึ่งทั้งสองมิตินั้นส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ

เลิฟล็อกและเวิร์ทซ์ (Lovelock & Wirtz, 2007) กล่าวว่า “คุณภาพ” และ “ความพึงพอใจ” ใช้แทนกันได้และนักวิจัยบางคนก็เชื่อว่าคุณภาพการบริการที่รับรู้ได้เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสะท้อนถึงปัจจัยส่วนบุคคลและสถานการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย นอกจากนี้ ซาเนย์ และคณะ (Sahney et al., 2004) ยังได้กล่าวถึงคำว่า “คุณภาพ” มีที่มาจากคำ

ภาษาละตินว่า “qualis” ซึ่งแปลว่า “ชนิดใด” โดยคำจำกัดความของคุณภาพยังไม่เป็นที่แน่ชัด จึงเป็นเหตุให้คำนี้สื่อถึงความหมายที่แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล

วิลาสินี จงกลพีช (2563) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการ ที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

ภูวดล งามมาก และชวลีย์ ณ ถลาง (2563) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจการบริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง โดยอาศัยเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

สามารถกล่าวได้โดยสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดที่จะสร้างความต่างให้ธุรกิจโดดเด่นกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่พึงกระทำ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ ในเวลาที่ใช้บริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการ และในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการ

2.1.2 เกณฑ์การกำหนดคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยมาตรวัด SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาในธุรกิจการบริการอย่างแพร่หลาย เพื่อนำมาวัดคุณภาพการให้บริการขององค์กร และนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ประสบผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ซึ่งมาตรวัด SERVQUAL มีการแบ่งมิติการวัดคุณภาพงานบริการ (Dimension of Service Quality) ออกเป็น 5 มิติหลัก 22 รายการย่อย ประกอบด้วย

1. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่พบเห็น หรือคุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อบริการที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร สถานบริการ และสภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งการบริการที่ถูกนำเสนอออกมาอย่างเป็นรูปธรรม จะส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการให้บริการนั้น ๆ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการรับบริการตามมาด้วย ปัจจัยของความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีสุขลักษณะที่ดี ระบบส่องสว่างที่เพียงพอ สภาพแวดล้อมของสถานบริการจะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของสถานบริการ

2) เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ระบบปฏิบัติการที่มีความน่าเชื่อถือ ที่ยังตรง มีความพร้อมใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารเคลื่อนที่ ป้าย (Signage) สัญลักษณ์บนพื้นทาง (Marking) การประกาศ (Announcement) ซึ่งการสื่อสารหลากหลายรูปแบบจะสามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) เครื่องให้บริการที่จำเป็นต่อการบริการนั้น ๆ ควรมีจำนวนที่เพียงพอ เพื่อรองรับ ปริมาณความต้องการในการใช้บริการ

4) บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ รวมถึงการแต่งกายและเครื่องแบบของบุคลากรผู้ให้บริการ ยังส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการได้ด้วย

2. มิติด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่ สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีความผิดพลาด ทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจ อันเกิดจากการให้บริการที่ไม่เกิดข้อผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง ปัจจัยของ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2) การรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
- 3) การบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือให้พร้อมใช้งานได้เสมอ
- 4) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3. มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึง หมายถึง ผู้ให้บริการมี ความพร้อม เต็มใจให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ หรืออีกนัยหนึ่ง คือการไม่ปฏิเสธผู้รับบริการก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการแบบ ทันทีที่พบ ทันทีที่ผู้รับบริการมีคำถาม ทันทีที่ผู้รับบริการร้องขอ และทันทีที่เกิดสถานการณ์ที่ต้องการ การแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยความต้องการของผู้รับบริการนั้นมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่เสนอโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943) ซึ่งเชื่อว่าผู้คนมีแรงจูงใจที่จะบรรลุความต้องการ บางอย่างและความต้องการบางอย่างมีความสำคัญเหนือกว่าความต้องการอื่น โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความรักและสังคม (Love And Belongingness Needs) ความต้องการ การได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) และความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization Needs) ซึ่งปัจจัยของการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) ระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้ใช้บริการได้ทันทีที่ต้องการ

4. มิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ อรรถาธิบายดี สุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจได้ อันเกิดจากอรรถาธิบายของพนักงาน รวมถึงการทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อสถานบริการ ปัจจัยของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 2) การสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. มิติด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานบริการด้วยความเอาใจใส่และดูแลผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และให้บริการโดยยึดหลักความแตกต่างตามลักษณะ หรือความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ซึ่งคือการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” โดยการเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อ หรือรายละเอียดความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งปัจจัยด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละรายของเจ้าหน้าที่
- 2) ช่วงเวลาในการให้บริการ

Zeithaml et al. (1990) ได้พัฒนาปรับปรุงตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิติ ลดเหลือ 5 มิติ เพื่อลดความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมินเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเรียกว่า SERVQUAL โดยรวมมิติสำคัญของการกำหนดคุณภาพบริการได้ 5 ด้าน โดยเรียกเครื่องมือว่า “Rater” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่การบริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจจะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และสะดวกจากการใช้บริการรวมกันโดยไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการจนสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

QPFIT Consulting (2565) นำเสนอแนวทางการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้โมเดลการวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality: SQ) ซึ่งคำนวณจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้า (Perception of Service: PS) และความคาดหวังของลูกค้า (Expectation of Service: ES) ด้วยสมการ คุณภาพการบริการ (SQ) = การรับรู้ของลูกค้า (PS) – ความคาดหวังของลูกค้า (ES) โดยผลที่ได้มี 3 กรณี ดังนี้

1. $PS > ES$ คุณภาพการบริการที่องค์กรส่งมอบอยู่ในระดับที่สร้างความพึงพอใจเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Quality Surprise)

2. $PS = ES$ คุณภาพการบริการที่องค์กรส่งมอบอยู่ในระดับที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Satisfactory Quality)

3. $PS < ES$ คุณภาพการบริการที่องค์กรส่งมอบอยู่ในระดับที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ายอมรับได้ (Unacceptable Quality)

การประเมินคุณภาพการให้บริการจะใช้ข้อมูลการประเมินจากระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามข้อตกลงได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การดำเนินการตามที่ตกลงสัญญาไว้

2. ด้านความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้และความสามารถของพนักงานที่สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า

3. ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles): รูปลักษณ์ทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ ผู้ให้บริการ เป็นต้น

4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง วิธีการให้บริการและความตั้งใจในความ ต้องการของลูกค้า เช่น การบริการแบบ One stop service

5. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การตอบสนองต่อคำขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบ 5 ด้านสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ถึงผลต่างของค่าความ คาดหวังก่อนการรับบริการและผลของค่าความพึงพอใจหลังการเข้ารับบริการมาทำเปรียบเทียบเพื่อ หาผลต่างว่ามีมากน้อยเพียงใด และเกิดช่องว่างในด้านใดบ้างเพื่อที่จะระบุสาเหตุและดำเนินการแก้ไข ปัญหาการบริการที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด รวมถึงการพัฒนากการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

นักทฤษฎีและนักวิจัยหลายท่านได้คิดวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้หลากหลาย รูปแบบ อย่างไรก็ตาม การประเมินแบบดั้งเดิมและความแพร่หลายมากที่สุด คือ การประเมินซึ่งอยู่ บนพื้นฐานของแบบจำลองความไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง (Disconfirmation Model) (Robeldo, 2001; Cronin & Taylor, 1992) ซึ่งโครนินและเทลเลอร์ ได้ศึกษามาตรวัด SERVQUAL พบว่า มีส่วนที่วัดความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในการวัดความคาดหวังตามมาตรวัด SERVQUAL เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งอาจส่งผลให้เกิด ความลำเอียงในการให้คะแนนส่วนนี้ได้ โครนินและเทลเลอร์ยังให้ความเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องวัดความ คาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ ควรทำการวัดแค่ในส่วนของการรับรู้ของผู้รับบริการที่เกิด จากประสบการณ์จริงก็เพียงพอและเหมาะสมแล้ว (Cronin & Taylor, 1992)

นอกจากมาตรวัดที่กล่าวมาข้างต้น สภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (The Airport International Council: ACI) ก็ได้มีการพัฒนามาตรวัดคุณภาพการให้บริการของ สนามบิน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับคุณลักษณะการบริการ และสามารถนำมาประเมินผลได้จริง โดยมาตรวัดที่ ACI พัฒนาขึ้นมา ชื่อคุณภาพการบริการสนามบิน (Airport Service Quality: ASQ) โดยมาตรวัดนี้ใช้เป็นแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของสนามบินทั่วโลก เพื่อวิเคราะห์ความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามบิน เปรียบเทียบสมรรถนะของสนามบินต่าง ๆ ทั่วโลก พร้อมนำมา วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สนามบินประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (ACI, 2017) โดยการ บริการสนามบินครอบคลุม 7 ด้าน คือ (1) การเข้า-ออกสนามบิน (Access) (2) การตรวจบัตรโดยสาร (Check-In) (3) การตรวจหนังสือเดินทางและการแสดงตัวบุคคล (Passport and Personal ID Control) (4) การรักษาความปลอดภัย (Security) (5) การหาหนทาง (Finding Your Way)

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน (Airport Facilities) และ (7) สภาพแวดล้อมของสนามบิน (Airport Environment)

ถึงแม้ว่าคุณภาพการบริการสนามบิน (ASQ) จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสาร แต่ก็มีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณา คือ ประการแรก ASQ มุ่งเน้นการวัดประสบการณ์ของผู้โดยสารในสถานการณ์ปกติ เช่น การเช็คอิน การรักษาความสะอาด และความสะอาดสบาย แต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงการประเมินการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ประการที่สอง ASQ ยังขาดมิติการวัดความพร้อมในการจัดการภาวะฉุกเฉิน เช่น การอพยพผู้โดยสาร การจัดการกับภัยพิบัติ หรือการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ประการที่สาม ASQ อาศัยข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร ซึ่งอาจไม่สะท้อนถึงความพร้อมและประสิทธิภาพของระบบการจัดการภาวะฉุกเฉินของสนามบิน จากข้อจำกัดที่กล่าวมา เครื่องมือ ASQ จึงไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน เนื่องจากไม่สามารถประเมินความพร้อมและประสิทธิภาพของการจัดการภาวะฉุกเฉินได้อย่างครอบคลุม

อย่างไรก็ตาม เมื่อกลับมาพิจารณาที่มาตรวัด SERVQUAL พบว่า ยังมีจุดบกพร่อง คือ เป็นเครื่องมือที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction Paradigm) มากกว่าทฤษฎีแนวคิดทัศนคติ (Attitude Model) โดยโครนินและเทเลอร์เชื่อว่าแนวคิดเรื่องการรับรู้คุณภาพการให้บริการเปรียบได้กับแนวคิดทัศนคติ (Cronin & Taylor, 1992) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีการพัฒนาวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการใหม่ ที่ใช้ชื่อว่ามาตรวัด SERVPERF ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ศึกษาประเมินจากการรับรู้ถึงผลการให้บริการเพียงด้านเดียว ไม่มีการนำปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นปัจจัยในการประเมินด้วย

นอกจากนี้ การศึกษาของเธส (Teas, 1993, อ้างอิงจาก Parasuraman et al., 1994) ได้กล่าวถึงมาตรวัด SERVQUAL ว่าเป็นมาตรวัดที่ไม่มีความเที่ยง (Validity) ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจในการให้บริการ เป็นผลเนื่องมาจาก 3 ประเด็นหลัก คือ 1 (1) ไม่มีคำจำกัดความที่แน่ชัดของคำว่าความคาดหวัง (2) การนำผลลัพธ์จากการวัดความคาดหวังมาประเมินคุณภาพการให้บริการ (3) ข้อพิสูจน์ทางทฤษฎีในความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง ดังนั้น เธสจึงคิดค้นวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า แบบจำลองการประเมินผลการให้บริการ (Evaluated Performance Model) ซึ่งมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ถึงผลการให้บริการเพียงด้านเดียว ไม่มีการนำปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นปัจจัยในการประเมินด้วย ในลักษณะเดียวกันกับมาตรวัด SERVPERF ของโครนินและเทเลอร์ โดยหากมองในแง่ความแตกต่างระหว่าง SERVPERF และ SERVQUAL สามารถอธิบายความแตกต่างได้ ดังนี้

1. มาตรวัด SERVQUAL คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) = ศักยภาพ (Performance) - ความคาดหวัง (Expectation)

2. การคิดค่าน้ำหนักของเกณฑ์การประเมิน SERVQUAL: คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) = ค่าความสำคัญ (Importance) x [ศักยภาพ (Performance) - ความคาดหวัง (Expectation)]

3. มาตรวัด SERVPERF: คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) = ศักยภาพ (Performance)

4. การคิดค่าน้ำหนักของเกณฑ์การประเมิน SERVPERF: คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) = ค่าความสำคัญ (Importance) x ศักยภาพ (Performance)

จากการศึกษา สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่ามาตรวัด SERVQUAL ที่เกิดจากการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการใช้งานในวงกว้างเพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการผ่าน 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของผู้ให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ ซึ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อระดับความรู้ถึงคุณภาพการให้บริการมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และจะรู้สึกพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวังเมื่อระดับความรู้ถึงคุณภาพการให้บริการมีค่าสูงกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในทางกลับกัน เมื่อระดับความรู้ถึงคุณภาพการให้บริการมีค่าต่ำกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยส่วนหนึ่งได้มองเห็นจุดบกพร่องดังกล่าวของมาตรวัด SERVQUAL และใช้มาตรวัด SERVPERF ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ถูกดัดแปลงและพัฒนาขึ้นมาจากมาตรวัด SERVQUAL โดยทำการวัดคุณภาพการให้บริการซึ่งพิจารณาประเมินจากการรับรู้ถึงผลการให้บริการเพียงด้านเดียว ไม่มีการนำปัจจัยความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นปัจจัยในการประเมินด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ SERVPERF มีจำนวนมิติที่ไม่มากเกินไป สามารถวัดบริบทของคุณภาพการให้บริการได้ง่ายกว่า SERVQUAL และเมื่อพิจารณาความเหมาะสมในการเลือกมาตรวัดเพื่อนำมาใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยสำหรับบริบทของแผนอุทยานนกน้ำเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านความไม่แน่นอนและภาวะวิกฤต แนวคิด SERVPERF มีความเหมาะสมต่อการนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของสวนนกน้ำในประเทศไทยเพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของแผนอุทยานนกน้ำเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง โดยเฉพาะในกรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย นอกจากนี้ การที่ SERVPERF ให้ความสำคัญกับมุมมองเชิงอัตนัยของผู้ใช้บริการ ถือเป็นจุดแข็งที่ทำให้สามารถใช้ประเมินประสบการณ์ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดและไม่คาดคิดได้ดีกว่าเครื่องมือที่เน้นการประเมินเชิงเทคนิค เช่น เครื่องมือของ ICAO หรือ ACI ซึ่งมุ่งเน้นด้านความสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานในสภาวะปกติ และอาจไม่สามารถสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติการได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินสนามบิน

เหตุฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความไม่ปลอดภัย สามารถแพร่กระจายและสร้างความเสียหายอย่างรุนแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความคล่องตัวและความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ได้ให้นิยามของสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์ทุกชนิดที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของรัฐ ซึ่งกระทบกระเทือนต่อความสงบของประชาชนรวมถึงภัยธรรมชาติที่กระทบต่อสาธารณชน (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2567)

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่อ่อนไหว ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างระมัดระวังและรอบคอบ เนื่องจากการหยุดชะงักทั้งทางตรงและทางอ้อมอาจส่งผลกระทบร้ายแรงในวงกว้าง การหยุดชะงักดังกล่าวอาจเกิดจากเหตุฉุกเฉินด้านอากาศยาน สนามบิน เหตุฉุกเฉินด้านการเดินอากาศ (Air Navigation) ภัยธรรมชาติ หรือสาเหตุอื่น ๆ รวมถึงวิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุข และผลกระทบดังกล่าวรวมถึงความเสียหายทางการเงิน สิ่งแวดล้อม สังคม และ/หรือวัตถุ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออย่างมหาศาลไปสู่อุตสาหกรรมเชื่อมโยงกัน อาทิ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการค้า

2.3.1 ความเป็นมาของแผนฉุกเฉินสนามบิน

สนามบินถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญเมื่อเกิดภัยพิบัติระดับภูมิภาคหรือเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากเป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรและทำหน้าที่ที่สำคัญเพื่อช่วยเหลือในระหว่างและหลังเหตุฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม ในบางสถานการณ์สนามบินอาจต้องการได้รับความช่วยเหลือในการบำรุงรักษาและฟื้นฟูการปฏิบัติการ และไปกว่านั้น สนามบินยังมีความท้าทายเนื่องจากเป็นพื้นที่เฉพาะซึ่งไม่เหมือนพื้นที่ทั่วไปในการให้หรือรับความช่วยเหลือจากหน่วยต่าง ๆ ระหว่างเกิดเหตุฉุกเฉิน (ICAO, 2022)

จากการศึกษาความเป็นมาของแผนฉุกเฉินสนามบิน ผู้วิจัยพบว่าในภาคผนวก 14 ว่าด้วยการออกแบบสนามบินและการปฏิบัติการ แห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Annex 14 Vol I Aerodrome Design and Operations) ได้มีการกล่าวถึงบริการช่วยเหลือและกู้ภัยเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1958 และมีการปรับปรุงภาคผนวกดังกล่าวเรื่อยมาจนกระทั่งปี ค.ศ. 1979 ได้มีการเพิ่มรายละเอียดเรื่องการวางแผนฉุกเฉินสนามบิน (Aerodrome Emergency Planning-AEP) เพื่อให้สนามบินได้จัดทำกระบวนการรับมือกับเหตุฉุกเฉินซึ่งอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างประเมินค่ามิได้ อย่างไรก็ตาม บริบทหลักของแผนฉุกเฉินสนามบินนั้นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่ปกติที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อสนามบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น หรือมีแนวโน้มที่จะเกิดเหตุการณ์ขึ้นเท่านั้น ไม่ใช่มาตรการป้องกันมิให้เกิดภัยคุกคามแต่อย่างใด

เหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในวงการอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงข้อกำหนดในการวางแผนฉุกเฉินสนามบิน และการติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเตือนลมเฉือนแนวตั้ง คือ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่อากาศยานเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม ค.ศ. 1985 เที่ยวบินของสายการบินเดลต้าแอร์ไลน์ (Delta Air Lines) เที่ยวบินที่ DAL191 ประสบกับกระแสอากาศที่ไหลลงอย่างรุนแรง (Microburst) ขณะทำการร่อนลงเข้าใกล้ทางวิ่ง 17L ณ สนามบินนานาชาติดัลลาส/ฟอร์ตเวิร์ธ รัฐเท็กซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา จนทำให้อากาศยานตกกระแทกพื้นส่งผลให้มีลูกเรือและผู้โดยสารเสียชีวิต 136 ราย ผู้ขับขี่ยานพาหนะบนท้องถนนเสียชีวิต 1 ราย ซึ่งถือได้ว่าเหตุการณ์นี้มีจำนวนผู้เสียชีวิตสูงสุดเป็นอันดับสองของอุบัติเหตุทางการบินทั่วทุกแห่งในโลกที่เกิดขึ้นแก่อากาศยานแบบ Lockheed L-1011

จากการสอบสวนของคณะกรรมการความปลอดภัยการขนส่งแห่งชาติ (National Transportation Safety Board-NTSB) พบว่า สาเหตุของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่อากาศยานนั้นมาจากหลายสาเหตุ การตัดสินใจที่ผิดพลาดของผู้ควบคุมอากาศยาน ที่ตัดสินใจทำการบินฝ่าเข้าไปในพายุฝนฟ้าคะนอง ประกอบกับปรากฏการณ์สภาพอากาศสุดขั้วที่มีกระแสอากาศที่ไหลลงอย่างรุนแรงเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดลมเฉือน NTSB ยังระบุอีกว่าการขาดการฝึกอบรมแบบเฉพาะ (Specific Training) ขาดการกำหนดนโยบายและขาดขั้นตอนในการหลบเลี่ยง/หลีกเลี่ยงลมเฉือนในระดับต่ำ (Low-Altitude Wind Shear) เป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว นอกจากนี้ สาเหตุของเหตุการณ์ยังเป็นผลเนื่องมาจากการขาดอุปกรณ์ในการตรวจจับไมโครเบิร์สต์ (microburst) บนอากาศยาน ซึ่งอุปกรณ์เรดาร์ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุนี้ มีความสามารถเพียงแจ้งเตือนพายุฝนฟ้าคะนองแต่ไม่สามารถตรวจจับการเปลี่ยนแปลงทิศทางและความเร็วของลมได้

ผลการสอบสวนของ NTSB ยังระบุอีกว่า สนามบินไม่สามารถแจ้งหน่วยบริการฉุกเฉินในเขตพื้นที่โดยรอบได้อย่างทันท่วงที แม้ว่าหน่วยฉุกเฉินในสนามบินจะได้รับการแจ้งเตือนที่เกิดเหตุ แต่กรมความปลอดภัยสาธารณะดัลลาส/ฟอร์ตเวิร์ธไม่ได้แจ้งหน่วยฉุกเฉินภายนอกจนเวลาผ่านไป 10 นาทีหลังจากเกิดเหตุ ซึ่งการแจ้งเตือนก็เป็นไปด้วยความล่าช้า รวมถึงในการแจ้งเตือนนั้น สนามบินไม่ได้ขอการสนับสนุนทรัพยากรจากชุมชนใกล้เคียง แต่หน่วยบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินของเมืองเฮิร์ส (Hurst) ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เฝ้าฟังและติดตามสถานการณ์ทางวิทยุได้รับทราบข่าวอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่อากาศยาน ก็ได้นำทรัพยากรออกมาสนับสนุนการตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินครั้งนั้น อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปของผลการสอบสวนได้ระบุว่า การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินโดยรวมมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ ณ สนามบิน มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างรวดเร็ว แต่ทว่ายังคงพบปัญหาหลายด้านที่อาจส่งผลในเชิงลบต่อการช่วยเหลือทางการแพทย์และการรอดชีวิตของผู้ประสบเหตุที่สนามบินภายใต้ความรุนแรงของสถานการณ์ที่อาจแตกต่างกันออกไป (NTSB, 1986)

ด้วยปัญหาที่พบหลายประการในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน กรณีเที่ยวบินของสายการบิน เดลต้าแอร์ไลน์ประสบอุบัติเหตุ ในเวลาต่อมา NTSB จึงได้ออกคำแนะนำด้านความปลอดภัย (Safety Recommendation) หมายเลข A-86-090 เมื่อวันที่ 3 กันยายน ค.ศ. 1986 โดยคำแนะนำดังกล่าว ระบุถึงการปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งเตือน การทบทวนแผนฉุกเฉินร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อการช่วยเหลือตามแผนฉุกเฉินสนามบิน และคำแนะนำให้สนามบินจัดการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบ (Full-scale exercise) ทุก ๆ 24 เดือน ในปี ค.ศ. 1989 องค์การบริหารการบินแห่งชาติ (Federal Aviation Administration-FAA) ได้เผยแพร่เอกสาร แนวทางปฏิบัติ (Advisory Circulars) หมายเลข AC 150/5200-31 ซึ่งตามประมวลข้อบังคับของ รัฐบาลกลางแห่ง (Code of Federal Regulation-CFR) หัวข้อที่ 14 ส่วนที่ 139 การรับรอง การดำเนินงานสนามบิน (Part 139 Airport Certification) กำหนดให้สนามบินจะต้องมีแผนฉุกเฉิน สนามบินซึ่งมีรายละเอียดสอดคล้องกับข้อกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการ สื่อสารและการแจ้งเตือน นอกจากนี้ ยังกำหนดให้สนามบินจะต้องดำเนินการทบทวนแผนประจำปี และทบทวนแผนฝึกซ้อมเต็มรูปแบบทุก ๆ 36 เดือน (NTSB, 1986)

2.3.2 การพัฒนาแผนฉุกเฉินสนามบิน

ในเดือนมิถุนายน ค.ศ. 1999 องค์การบริหารการบินแห่งชาติ (Federal Aviation Administration: FAA) ได้มีการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ หมายเลข AC 150/5200-31A ซึ่งอ้างอิง แนวคิดของสำนักจัดการภาวะฉุกเฉินกลาง (The Federal Emergency Management Agency-FEMA) เกี่ยวกับการจัดการภาวะฉุกเฉินแบบองค์รวม (Comprehensive Emergency Management: CEM Framework) โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ (1) การลดผลกระทบ (Mitigation) (2) การเตรียมการ (Preparedness) (3) การตอบสนอง (Response) และ (4) การฟื้นคืนสภาพปกติ (Recovery) อย่างไรก็ตาม FAA ไม่ได้บังคับให้สนามบินภายใต้การกำกับดูแลจัดทำกระบวนการตาม CEM ทั้ง 4 ช่วง แต่ให้สนามบินมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและการฟื้นคืนสภาพ ในเบื้องต้นเป็นหลัก โดยในส่วนของแผนการลดผลกระทบ แผนการจัดการหรือแผนการฟื้นคืนสภาพ ปกติโดยละเอียด FAA ระบุให้สนามบินสามารถดำเนินการแยกกันได้ (FAA, 1999) ทั้งนี้ CEM framework มุ่งเน้นให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีบทบาท และมีการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การตอบสนองเมื่อเกิดเหตุ ฉุกเฉินเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการวางแผนป้องกันเหตุการณ์ไว้ล่วงหน้า และการฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ อีกด้วย (Lee, 2014) นอกจากนี้ CEM Framework ยังถูกออกแบบให้ยืดหยุ่น สามารถนำไป ประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ก่อการร้าย หรือเหตุการณ์จากมนุษย์ ด้วยเป้าหมายสำคัญ คือ การปกป้องชีวิต ทรัพย์สิน และความมั่นคงของ สังคมโดยรวม (Liu & Zhang, 2018)

เมื่อวันที่ 11 กันยายน ค.ศ. 2001 การโจมตีของผู้ก่อการร้ายส่งผลกระทบอย่างมากต่อสนามบิน กลุ่มผู้ปฏิบัติการเผชิญเหตุแรก (First Responder) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการจัดการภาวะฉุกเฉินทั้งหมด ในปี ค.ศ. 2004 จึงได้มีการจัดทำแผนการตอบโต้เหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (National Response Plan-NRP) ซึ่งปรับเปลี่ยนวิธีการวางแผน สื่อสาร และประสานงานระหว่างผู้เผชิญเหตุ โดยมีการนำระบบการจัดการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (National Incident Management System-NIMS) และระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System-ICS) ที่ใช้เพื่อการสั่งการ ควบคุม และประสานงานความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยระบบดังกล่าวเป็นระบบปฏิบัติการเพื่อการระดมทรัพยากรไปยังที่เกิดเหตุเพื่อบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินให้สามารถปกป้องชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมอย่าเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉิน ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ. 2008 NRP ถูกแทนที่ด้วยกรอบการตอบโต้เหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (National Response Framework-NRF) หลังจากนั้น FAA ได้ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติอีกครั้งในปี ค.ศ. 2009 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ การควบรวมกรอบการตอบโต้เหตุฉุกเฉินแห่งชาติและระบบการจัดการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติเข้าด้วยกัน โดยแผนฉุกเฉินสนามบินจะต้องควบรวมระบบการจัดการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติเข้าไปในโครงสร้างระบบการควบคุมและสั่งการ รวมถึงการใช้ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Emergency Operations Center- EOC) เพื่อประสานงานระหว่างหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

2.3.3 แผนฉุกเฉินสนามบินในประเทศไทย

ทางด้านประเทศไทย สนามบินที่เปิดให้บริการแก่สาธารณะจะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ตลอดจนข้อกำหนดซึ่งออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลของรัฐ ตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน (กบร.) ฉบับที่ 82 ว่าด้วยระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน ซึ่งระบุว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งสนามบินสาธารณะจะดำเนินการสนามบินสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อจัดให้มีระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน ซึ่งระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน ต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังนี้ (ข้อบังคับ กบร.82, 2551)

1. นโยบายความปลอดภัยและวัตถุประสงค์ในการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Policy and Objectives)
2. โครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบ (Organizational Structure and Responsibilities)
3. ระบบเอกสาร (Documentation) การจัดเก็บข้อมูลที่ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบได้โดยทั่วกัน
4. ระบบการจัดเก็บและการวิเคราะห์ในการระบุภาวะอันตรายและการจัดการความเสี่ยงจากภาวะอันตราย (Safety Hazard Identification and Risk Management) ประกอบด้วย

การระบุภาวะอันตราย (Hazard Identification) การจัดการความเสี่ยง (Safety Risk Management) และการสอบสวนเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในสนามบิน (Internal Safety Investigations)

5. การประกันความปลอดภัย (Safety Assurance) ประกอบด้วย การติดตามและประเมินความปลอดภัย (Safety Performance Monitoring And Measurement) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Management of Change) และการพัฒนาระบบความปลอดภัย (Continuous Improvement of the Safety System)

6. การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety Promotion) ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety Training) และการสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety Communication)

7. แผนฉุกเฉิน (Emergency Plan) ที่แสดงให้เห็นว่า สนามบินมีการจัดการภาวะฉุกเฉินอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รวมถึงการกลับเข้าสู่ภาวะปกติด้วย โดยจะต้องมีการระบุถึงหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการขณะเกิดภาวะฉุกเฉิน

ทั้งนี้ ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน ยังได้กำหนดให้สนามบินต้องจัดให้มีแผนฉุกเฉินของสนามบินซึ่งจะต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติการของอากาศยานการดำเนินงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสนามบินนั้น รวมถึงต้องกำหนดการประสานการปฏิบัติต่าง ๆ ในกรณีการเกิดเหตุฉุกเฉินในสนามบินหรือบริเวณใกล้เคียง โดยแผนฉุกเฉินของสนามบินจะต้องครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินอย่างน้อย ดังนี้ (1) เหตุฉุกเฉินเกี่ยวข้องกับอากาศยาน (2) การก่อวินาศกรรม ซึ่งรวมถึงการขู่วางระเบิด การยึดอากาศยานโดยมีข้อบ่งชี้กฎหมาย (3) เหตุการณ์เกี่ยวกับสินค้าอันตราย (4)เพลิงไหม้อาคาร (5) ภัยธรรมชาติ และ (6) เหตุฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ซึ่งหมายความว่า เหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารที่เดินทางหรือสินค้า ในการแพร่กระจายโรคติดต่อระหว่างประเทศ ผ่านการขนส่งทางอากาศ และการระบาดรุนแรงของโรคติดต่อที่มีความเป็นไปได้สูงที่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากรจำนวนมากที่ปฏิบัติงานในสนามบิน (ข้อกำหนด กพท.ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน, 2565)

ผู้ดำเนินงานสนามบินสาธารณะ จะต้องกำหนดขั้นตอนในการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินตามรอบระยะเวลา รวมถึงขั้นตอนในการประเมินผลการซ้อมแผนฉุกเฉินเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของแผนฉุกเฉินนั้นด้วย โดยในส่วนของการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบิน สนามบินจะต้องทำการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ดังต่อไปนี้

1. การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเต็มรูปแบบ (Full-Scale Exercise) อย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก ๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนฉุกเฉินมีความพร้อมและเพียงพอในการรองรับเพียงพอในการรองรับเหตุฉุกเฉินรูปแบบต่าง ๆ

2. การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบางส่วน (Partial Emergency Exercise) ในปีที่ไม่ได้มีการซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบตาม (1) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องใด ๆ ที่ตรวจพบระหว่างการซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบจะได้รับการแก้ไขปรับปรุง และให้มั่นใจว่าหน่วยงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของแผนฉุกเฉินของสนามบินมีความพร้อมและเพียงพอในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน เช่น ระบบการสื่อสาร

3. การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบนโต๊ะจำลองสถานการณ์ (Tabletop Exercise) อย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 6 เดือน ยกเว้นช่วงเวลาที่มีการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ สนามบินจะต้องทบทวนผลการซ้อมแผนฉุกเฉินหรือทบทวนแผนฉุกเฉินของสนามบินหลังจากมีเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้เป็นไปเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่พบในระหว่างการฝึกซ้อมฯ หรือจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจริง พร้อมจัดเก็บบันทึกผลการประเมินการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินไว้ด้วย

จากข้อบังคับและข้อกำหนดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าแผนฉุกเฉินเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการด้านนิรภัยที่ผู้ดำเนินงานสนามบินสาธารณะจะต้องจัดให้มี เพื่อประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมของสนามบินในการเผชิญเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในสนามบินหรือบริเวณใกล้เคียง ทั้งนี้แผนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากเหตุฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการช่วยชีวิตและการรักษาการปฏิบัติการของอากาศยาน ในแผนฉุกเฉินของสนามบินต้องระบุถึงกระบวนการสำหรับการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทั้งเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงหน่วยงานภายนอกสนามบินที่อาจให้ความช่วยเหลือในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินด้วย ดังนั้นแล้วเพื่อให้แผนฉุกเฉินสามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ดำเนินงานสนามบินจึงมีความจำเป็นจะต้องดำเนินการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาแผนดังกล่าวร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

งานวิจัยนี้ศึกษาคูณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน โดยใช้กรอบแนวคิด SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) ซึ่งเน้นวัดการรับรู้ผลลัพธ์จากการบริการ โดยไม่พิจารณาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการวัดคุณภาพการให้บริการเฉพาะด้าน เช่น แผนฉุกเฉินสนามบินที่อาจไม่ใช่ประสบการณ์ปกติของผู้โดยสารทั่วไป ประกอบด้วย 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ในขณะเดียวกัน ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน ถูกนำมาอ้างอิงเพื่อกำหนดกรอบของแผนฉุกเฉินสนามบิน และผู้วิจัยได้ผสานแนวคิด Comprehensive Emergency Management (CEM Framework) ซึ่งมุ่งเน้นที่การตอบสนองและฟื้นฟู (Response & Recovery) เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปร SERVPERF

โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ดังนั้น การเลือกใช้ SERVPERF วัดคุณภาพบริการในบริบทการให้บริการแผนฉุกเฉิน สนามบิน จึงสอดคล้องความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดทฤษฎีกับโครงสร้างตัวแปรวิจัยอย่างมีเหตุผล และเหมาะสมกับลักษณะของบริบทที่ใช้ในกรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ และคณะ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อสนามบินนานาชาติ อุดรธานี และเพื่อระบุปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อสนามบินนานาชาติอุดรธานีในด้าน ของการมีภาพลักษณ์การเป็นสนามบินนานาชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้ใจได้และ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด โดยการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าถึงแม้ผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ แต่คุณภาพการให้บริการนั้นเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการ จะต้องศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยต่าง ๆ ว่าเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของสนามบินในระดับใด ซึ่งข้อมูลที่ผู้ดำเนินงานสนามบินได้นั้น จะเป็นแนวทางในการ กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสนามบินในอนาคตต่อไป โดยการศึกษาดังกล่าวได้มีข้อเสนอแนะ ในด้านปัจจัยด้านความสามารถในการบริการ และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ซึ่งเป็นสองปัจจัยที่มี ผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด ในอนาคตการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติ อุดรธานีควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและ ส่งเสริมคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นต่อไปด้วย

สุดา สุวรรณภิรมย์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ บริการของสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้ บริการสนามบินในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการสนามบินในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือซ้ำ และ (4) ศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที ที่เป็นอิสระต่อกัน การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าที ที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยการด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ด้านความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน (2) ด้านการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกัน (3) ด้านการให้บริการซ้ำของผู้ใช้สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซ้ำที่แตกต่างกัน และ (4) ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อภาคธุรกิจบริการสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้ประกอบการสามารถสร้างความพึงใจด้านการบริการจากคุณภาพการบริการผ่านการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจ ด้านการสนองที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ และรวมถึงการใช้เป็นแนวทางการสร้างมาตรฐานการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีคุณภาพระดับสากลในอนาคต

วิชรินทร์ จันทรสีมาวรณ และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม โดยงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประยุกต์จากแนวคิด SERVQUAL จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขามหาสารคาม อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบแบบจับคู่ความคาดหวังและการรับรู้ (Paired-Samples T-Test) พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีสาเหตุเกิดจากการที่งานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาหอสารคาม ไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ใช้ น้ำ คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งเมื่อทราบผลดังนั้นแล้ว คณะผู้วิจัยจึงได้นำไปจัดทำแนวทางโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขาหอสารคาม ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ชื่อโครงการ ศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อจัดตั้งศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ชื่อโครงการ โครงการบริการถูกต้อง กระชับฉับไว เพื่อให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ชื่อโครงการ โครงการบริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล เพื่อให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ชื่อโครงการ โครงการมีสเตอร์ประจำ สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้กับผู้ให้บริการ และ (5) ด้านความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ชื่อโครงการ โครงการดูแลใกล้ชิด ใส่ใจจุจญาติมิตร เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วีรยา ทยานวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินนกแอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านการให้ความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมรายด้านเท่ากับ 4.14, 4.06, 4.03, 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ (2) ตัวแปรที่ส่งผลกับคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ สายการบินนกแอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับสนามบินนานาชาติในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับสนามบินนานาชาติในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติ ทั้ง 6 แห่ง ภายใต้การบริหารงานของบริษัท สนามบิน จำกัด (มหาชน) รวมจำนวนทั้งสิ้น 250 คน ผ่านการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้การถดถอยเชิงพหุ คณะผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัด

คุณภาพการบริการสนามบิน (Airport Service Quality- ASQ) ตามแนวทางของสมาคมสนามบินระหว่างประเทศ (The Airport Council International- ACI) เพื่อให้เหมาะสมกับคุณลักษณะการบริการให้ประเมิณผลได้อย่างแท้จริง โดยแบบประเมินดังกล่าวใช้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินทั่วโลก เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสนามบิน เปรียบเทียบสมรรถนะของสนามบินต่าง ๆ ทั่วโลก และวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สนามบินประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (ACI, 2017) ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) การเข้า-ออกสนามบิน (Access) (2) การตรวจบัตรโดยสาร (Check-in) (3) การตรวจหนังสือเดินทางและการแสดงตัวบุคคล (Passport and Personal ID Control) (4) การรักษาความปลอดภัย (Security) (5) การหาหนทาง (Finding Your Way) (6) สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน (Airport Facilities) และ (7) สภาพแวดล้อมของสนามบิน (Airport Environment) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการสนามบิน ผู้โดยสารรับรู้คุณภาพการบริการเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางและการแสดงตัวบุคคลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การตรวจบัตรโดยสาร การหาหนทาง การรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของสนามบิน สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน และการเข้า-ออกสนามบิน ตามลำดับ นอกจากนี้การทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าปรากฏให้เห็นว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจลูกค้าจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย และการเข้า-ออกสนามบิน เท่านั้น โดยคณะผู้วิจัยระบุข้อค้นพบผลของการศึกษาครั้งนี้ว่าสามารถทำให้นำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการให้แก่สนามบินเพื่อตอบสนองต่อความความต้องการของผู้โดยสารได้ดีมากยิ่งขึ้น

รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม โดยรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาต่อบรรณกลุ่มลูกค้าของบริษัทผู้จำหน่ายเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ใช้ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพสินค้า ทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL และทฤษฎี Customer Retention Model ซึ่งจากการศึกษาผลปรากฏว่า (1) การรับรู้คุณภาพสินค้าด้านสินค้านี้มีความน่าเชื่อถือและด้านการทำงานของสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม ในขณะที่ด้านรูปลักษณ์สินค้านี้มีลักษณะที่ดี ด้านสินค้านี้มีความคงทน ด้านความลงตัวและประณีตไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ (2) ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้และการให้ความมั่นใจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบจาก

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยระบุว่าสามารถนำไปพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้คุณภาพสินค้าให้มากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและช่วยเพิ่มยอดขาย ในขณะที่คุณภาพการบริการที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำช่วยให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนไปใช้บริการผู้ประกอบการรายอื่น



ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย	ชื่อวิจัย	เครื่องมือและทฤษฎี	ตัวแปรที่ศึกษา	ความสอดคล้องงานวิจัย
ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ และคณะ (2561)	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	เครื่องมือมาตรวัดคุณภาพ SERVQUAL	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	วิจัยเชิงปริมาณ และใช้กรอบแนวคิด 5 มิติ ตามโมเดล SERVQUAL
สุดา สุวรรณภิมย์ (2561)	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	- ทฤษฎีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ - ทฤษฎีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ด้านความมั่นใจ ด้านการสนองที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านลักษณะทางกายภาพ	วิจัยเชิงปริมาณ และใช้ตัวแปรการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 มิติ แต่ไม่ได้ใช้โมเดล SERVPERF
วัชรินทร์ จันทร์สีมารวรรณ และคณะ (2562)	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม	เครื่องมือมาตรวัดคุณภาพ SERVQUAL - ทฤษฎีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ - ทฤษฎีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	วิจัยเชิงปริมาณ และใช้ตัวแปรการรับรู้ในคุณภาพการบริการ 5 มิติ

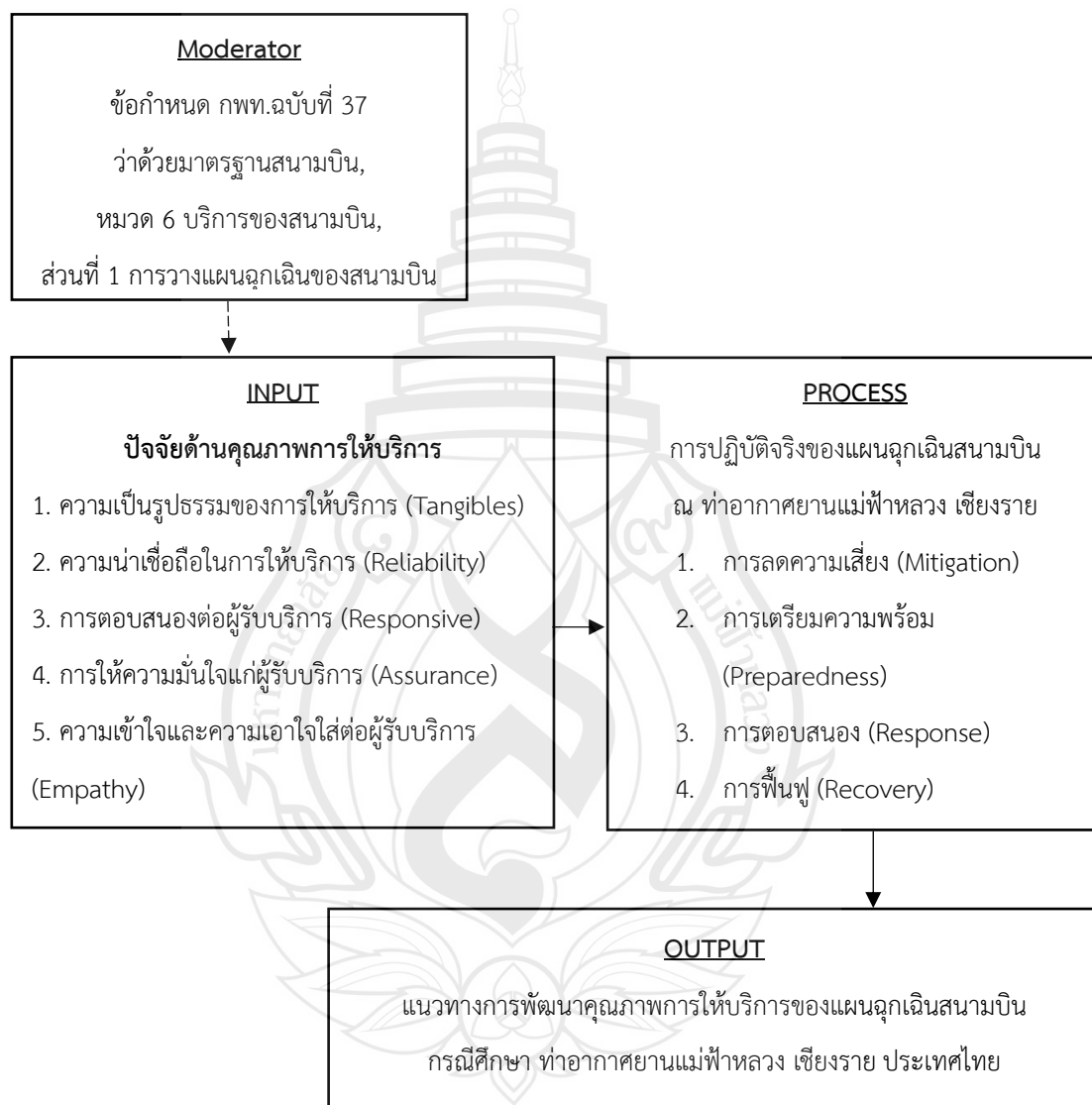
ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

งานวิจัย	ชื่อวิจัย	เครื่องมือและทฤษฎี	ตัวแปรที่ศึกษา	ความสอดคล้องงานวิจัย
วีรยา ทยานุวัฒน์ (2563)	คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินบินนกแอร์	เครื่องมือมาตรวัดคุณภาพ SERVQUAL	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่	สอดคล้องโดยตรงกับบริบทการบิน
ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ (2563)	อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับสนามบินนานาชาติในประเทศไทย	เครื่องมือมาตรวัดคุณภาพ ACI – ASQ	7 มิติ การเข้า-ออกสนามบิน การตรวจบัตรโดยสาร การตรวจหนังสือเดินทางและการแสดงตัวบุคคล การรักษาความปลอดภัย การหาหนทาง สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน และสภาพแวดล้อมของสนามบิน	ประเมินภาพรวมสนามบิน ไม่ได้ประเมินเฉพาะแผนฉุกเฉินสนามบิน

จากตารางที่ 2.1 พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการวิจัยใดที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์คุณภาพแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทยที่ใช้ SERVPERF ในการประเมินการให้บริการด้านความปลอดภัยในสถานะฉุกเฉินที่มุ่งเน้นจากประสบการณ์จริง และบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยผสานกับแนวคิด CEM เพื่อรองรับกรอบนโยบาย และข้อกำหนดของภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแผนฉุกเฉินของสนามบินอื่น ๆ ภายในประเทศไทย

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย” กำหนดกรอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน วิทยาลัย ท่ออากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เข้ามาร่วมตรวจสอบผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีการสำรวจเพื่อการเก็บข้อมูลดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบงานวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การตรวจสอบข้อมูล
- 3.8 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
- 3.9 การนำเสนอข้อมูล

3.1 การออกแบบงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของท่ออากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งปัจจัยในการศึกษา คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาแผนฉุกเฉินสนามบิน สำหรับท่ออากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

(กพท.) การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษาเดี่ยว (Single-Case Study) ภายใต้กรอบ Input–Process–Output (IPO) Model โดยผสมผสานแนวคิด SERVQUAL 5 มิติเป็นตัวแปรนำเข้า (Input) และวงจรการจัดการเหตุฉุกเฉิน 4 ระยะ ได้แก่ การลดความเสี่ยง (Mitigation) การเตรียมความพร้อม (Preparedness) การตอบสนอง (Response) และการฟื้นฟู (Recovery) ซึ่งเป็นกระบวนการ (Process) เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ (Output) คือ “แนวทางพัฒนาแผนฉุกเฉินสนามบินให้สอดคล้องข้อกำหนด กพท. ฉบับที่ 37”

3.2 การกำหนดประชากรเป้าหมายและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่ผู้วิจัยต้องการศึกษากล่าวคือจะต้องเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดในการใช้แผนฉุกเฉินสนามบิน ซึ่งก็คือคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และหน่วยงานสนับสนุนจำนวนทั้งสิ้น 21 คน และจะต้องได้รับความยินยอมในการรับการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก

สำหรับเหตุผลในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากคุณลักษณะเฉพาะของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กล่าวคือผู้ให้ข้อมูลหลักจะต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการแผนฉุกเฉิน ตลอดจนประสบการณ์หรือบทบาทสำคัญในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือในการดำเนินงานตามแผนฉุกเฉิน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกมีความครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Stakeholders) จากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและดำเนินงานด้านแผนฉุกเฉินสนามบิน จึงสามารถสะท้อนภาพรวมของระบบการให้บริการแผนฉุกเฉินได้อย่างครบถ้วนและรอบด้าน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จนกระทั่งข้อมูลมีลักษณะซ้ำ ไม่มีประเด็นใหม่เกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเข้าสู่การอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และยุติการเก็บข้อมูลเมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักไปแล้วจำนวน 21 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.74 จากจำนวนคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ซึ่งมีทั้งสิ้น 31 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีแนวทาง (Semi-Structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เน้นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interviews) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงของการให้บริการด้านแผนฉุกเฉินสนามบินในเชิงลึกขึ้น และเพียงพอที่จะนำไปรวบรวม วิเคราะห์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแผนฉุกเฉินสนามบินต่อไป โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์ (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน และ (3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน ซึ่งมีรายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก ก

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยตนเอง โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2566 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จากประชากร คือ คณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 31 คน ซึ่งได้แก่

1. ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
2. รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ด้านสนับสนุนธุรกิจ)
3. รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา)
4. ผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์ หรือผู้แทน
5. ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ 37 หรือผู้แทน
6. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงราย หรือผู้แทน
7. ผู้บังคับหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 35 สำนักงานพัฒนาภาค 3 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา หรือผู้แทน
8. ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงราย หรือผู้แทน
9. ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรบ้านดู่ หรือผู้แทน

10. ผู้กำกับการกองตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 พะเยา หรือผู้แทน
11. ผู้กำกับการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเชียงราย หรือผู้แทน
12. สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว หรือผู้แทน
13. นายด่านศุลกากรแม่สาย หรือผู้แทน
14. ผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยาเชียงราย หรือผู้แทน
15. ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด หรือผู้แทน
16. หัวหน้าด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย หรือผู้แทน
17. ผู้แทนผู้ประกอบการและบริษัทสายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
18. ป้องกันจังหวัดเชียงราย หรือผู้แทน
19. หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงราย หรือผู้แทน
20. ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 15 เชียงราย หรือผู้แทน
21. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย หรือผู้แทน
22. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ หรือผู้แทน
23. ผู้อำนวยการส่วนดับเพลิงและกู้ภัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
24. ผู้อำนวยการส่วนรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
25. ผู้อำนวยการส่วนบำรุงรักษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
26. ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
27. ผู้อำนวยการส่วนบริการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
28. ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
29. เจ้าหน้าที่นิรภัยชำนาญการ ส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
30. เจ้าหน้าที่เทคนิครักษาความปลอดภัยชำนาญการ ส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
31. ผูกบิน 416 กองทัพอากาศ (หน่วยสนับสนุน)

3.4.2 ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความแตกต่างกันจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มหน่วยงานภายในจำนวน 7 คน กลุ่มหน่วยงานภายนอกจำนวน 7 คน และกลุ่มผู้รับบริการแผนฉุกเฉินจำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 21 คน โดยผู้วิจัยจะให้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกไว้ล่วงหน้าแก่ผู้ให้ข้อมูลหลัก และจากนั้นจึงนัดหมายวันสัมภาษณ์

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักตามข้อ 3.4.2 ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ก่อนจะเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ พร้อมขออนุญาตทำการบันทึกเสียงและจดบันทึกในขณะสัมภาษณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้รับการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ และสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้รับการสัมภาษณ์ ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที โดยขึ้นอยู่กับการให้ความร่วมมือของผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกระทั่งไม่พบข้อสงสัย หรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นที่เรียกว่าการอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) กล่าวคือ ข้อมูลเริ่มซ้ำและคล้ายกันประเด็นหลัก

3.4.4 ขณะทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การบันทึกเสียงการสนทนา การถาม-ตอบในประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้จัดเตรียมในแบบสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมจดบันทึกเกี่ยวกับการแสดงออกทางกายภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก อาทิ ท่าทาง น้ำเสียง ตามความเป็นจริง

3.4.5 ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียง จะถูกนำมาถอดความแบบคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค เข้าไปเข้ามาและบันทึกการสรุปเนื้อหาให้มีความสั้น กระชับ ได้ใจความ โดยเฉพาะประเด็นที่มีนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย ผู้วิจัยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในรูปแบบการพรรณนาในการรายงานผลการวิจัย และใช้การวิเคราะห์แก่นสาร (Thematic Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 การถอดความ (Transcription) ผู้วิจัยดำเนินการถอดเสียงจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลดิบในการวิเคราะห์ที่สมบูรณ์

3.5.2 การอ่านบทวนข้อมูล (Reading and Familiarization) ข้อมูลที่ถอดความแล้วจะถูกบทวนซ้ำหลายครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับเนื้อหา และเพื่อให้สามารถเข้าใจภาพรวมของข้อมูลและบริบทของคำตอบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

3.5.3 การเข้ารหัสข้อมูลเบื้องต้น (Open Coding) ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์จะถูกแบ่งออกเป็นหน่วยความหมาย (Meaning Units) และกำหนดรหัส (Codes) ให้กับข้อความที่มีสาระสำคัญ โดยไม่อิงจากกรอบทฤษฎีที่มีอยู่ แต่เน้นที่ความหมายที่เกิดขึ้นจากข้อมูลจริง

3.5.4 การจัดกลุ่มรหัส (Creating Categories) เมื่อได้รับรหัสจำนวนมาก ผู้วิจัยจะนำรหัสที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาจัดกลุ่มให้เป็นหมวดหมู่ย่อย และเชื่อมโยงกลุ่มเหล่านี้ไปสู่หมวดหมู่หลัก เพื่อให้สามารถแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างของข้อมูล

3.5.5 การสังเคราะห์และสรุปประเด็นสำคัญ (Abstraction and Theme Development) จากการจัดกลุ่มหมวดหมู่ ผู้วิจัยจะสังเคราะห์ข้อมูลให้เกิดเป็นประเด็นหลัก (Themes) หรือหัวข้อสำคัญที่สะท้อนถึงประสบการณ์ มุมมอง หรือการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแผนฉุกเฉินของสภามบิน

3.5.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness Check) เพื่อยืนยันความถูกต้องและลดอคติในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการตรวจสอบแบบ Triangulation โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภายในสภามบิน หน่วยงานภายนอก และกลุ่มผู้ใช้บริการแผนฉุกเฉินสภามบิน เพื่อให้แน่ใจว่าประเด็นที่วิเคราะห์ได้มีความสอดคล้องกัน

3.5.7 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ (Presentation of Findings) ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยเชื่อมโยงประเด็นที่ค้นพบเข้ากับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสนับสนุนด้วยข้อความจากผู้ให้สัมภาษณ์ (Verbatim Quotes) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

3.6 การตรวจสอบข้อมูล

3.6.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย บทความ เอกสาร และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และแผนฉุกเฉินสภามบิน เพื่อกำหนดขอบและและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.6.2 สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยอ้างอิงจากทฤษฎี แนวคิด กฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย และนำเสนอต่ออาจารย์

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปปรับปรุงแก้ไข

3.6.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปใช้ในการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกไว้

3.6.4 ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Source Triangulation) โดยแบ่งผู้รับการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานภายในของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย กลุ่มหน่วยงานภายนอก และกลุ่มผู้ใช้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน จากการสัมภาษณ์รายบุคคลเพื่อลดหรือจัดการกับอคติ (Bias) ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในงานศึกษาวิจัยได้ ทั้งอคติจากการวัดค่า (Measurement Bias) อคติจากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Bias) หรืออคติจากกระบวนการ (Procedural Bias) ศึกษาวิจัยและเพื่อให้ได้มุมมอง แนวคิดจากหลายฝ่ายที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน และเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เนื่องจากการศึกษาวิจัยด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะจง ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมในการทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยดำเนินการติดต่อ และขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ก่อนที่จะดำเนินการสัมภาษณ์จริง พร้อมทั้งได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน โดยที่ผู้วิจัยเปิดเผยข้อมูลตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์อนุญาตเพียงเท่านั้น และได้ขออนุญาตเพื่อนำเสียงที่บันทึก รูปภาพ พร้อมตัวอย่างข้อความการให้สัมภาษณ์มานำเสนอผลในงานวิจัยอย่างไรก็ตาม ในส่วนของข้อมูลอ่อนไหวที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับโดยไม่ทำการเผยแพร่ไม่ว่ากรณีใด ๆ

3.8 การนำเสนอข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลใช้โดยใช้การวิเคราะห์แก่นสาร (Thematic analysis) แล้วนั้น ในการนำเสนอข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการนำเสนอผลการศึกษาระบบการพรรณนาเชิงตีความ (Descriptive Analysis) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

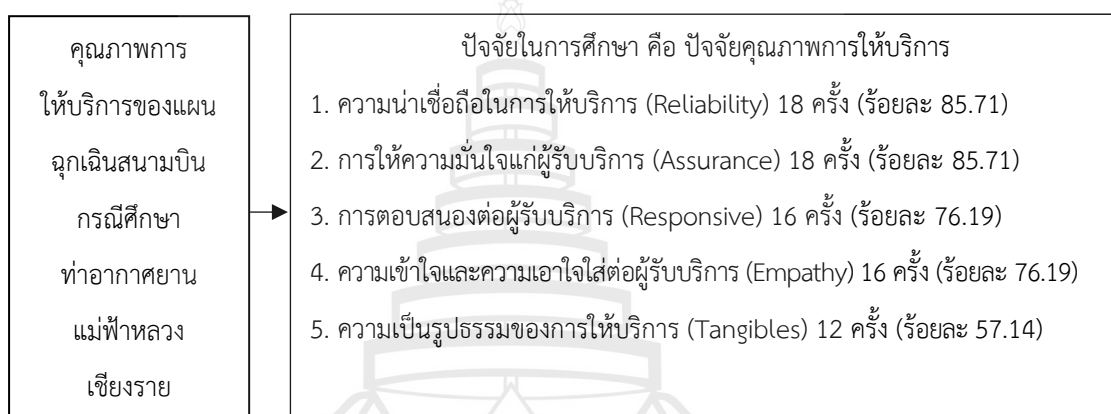
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล “การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย” ที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามแผนฉุกเฉิน ซึ่งเป็นคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประชากรประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการ แผนฉุกเฉิน จำนวนทั้งสิ้น 31 คน

4.1 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

จากการจำนวนประชากรทั้งสิ้น 31 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างทาง (iterative analysis) พบว่า เมื่อเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างไปแล้วจำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.74 ของจำนวนประชากรทั้งหมด) ข้อมูลมีลักษณะที่เสถียร ไม่ปรากฏลักษณะของข้อมูลใหม่ ซึ่งถือเป็นจุดอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) สอดคล้องกับการศึกษาของ Guest et al. (2006) ซึ่งเป็นหนึ่งในงานวิจัยที่มีอิทธิพลด้านการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแบบมีโฟกัสและกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเนื้อเดียวกัน (Homogeneous Group) ซึ่งนักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 60 คน ด้วยคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษาว่าจุดอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) เกิดขึ้นเมื่อใด ทั้งนี้ Guest, Bunce & Johnson ค้นพบว่าประเด็นหลัก (Theme) กว่าร้อยละ 70 ถูกพบในการสัมภาษณ์เพียง 6 คนแรก และร้อยละ 92 ของประเด็นหลักปรากฏครบเมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลไปแล้วจำนวน 12 คน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักครอบคลุมทุกระดับจากหลากหลายหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ การศึกษานี้จึงนำเสนอภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบินอย่างรอบด้าน และเมื่อสอบถามถึงมิติของ SERVPERF ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา พบว่าความถี่ในการกล่าวถึงแต่ละมิตินั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่

ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผน
ฉุกเฉินสนามบิน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ (Assurance) ถูกกล่าวถึง 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ (Responsive) และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)
ถูกกล่าวถึง 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ
(Tangibles) ถูกกล่าวถึง 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำสุด ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ผลสรุปการกล่าวถึงในแต่ละมิติของ SERVPERF ที่แสดงถึงภาพรวมคุณภาพการให้บริการ
ของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย

จากการสังเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง
ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
(Assurance) เป็นลำดับแรก ซึ่งสองมิตินี้ หมายถึงความสามารถของหน่วยงานหรือระบบในการ
ดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ มีมาตรฐาน มีความถูกต้องแม่นยำ และทำให้ผู้รับบริการแผนฉุกเฉิน
สนามบินเกิดความรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจว่าจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ
ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงหรือสภาวะที่ไม่ปกติ เช่น เหตุเพลิงไหม้ อุบัติเหตุด้านการบิน
หรือภัยคุกคามทางความมั่นคงที่เกิดขึ้นในสนามบิน สิ่งที่ส่งเสริมความเชื่อมั่น ในลำดับรองลงมา คือ
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) และความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
(Empathy) ซึ่งสะท้อนว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังให้เจ้าหน้าที่หรือระบบมีความรวดเร็วในการให้
ความช่วยเหลือ และสามารถเข้าใจบริบทเฉพาะของผู้ประสบเหตุได้อย่างลึกซึ้ง เช่น ให้การดูแลเด็ก
ผู้สูงอายุ หรือผู้มีข้อจำกัดทางร่างกายในภาวะฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ในส่วนของ
ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ กลับได้รับความสำคัญน้อยกว่าเมื่อเทียบกับมิติอื่น ๆ เหตุผลหนึ่งคือ ผู้ให้บริการแผนฉุกเฉินอาจมองว่า เพียงแค่มีเครื่องมือหรือสิ่งของที่ดูทันสมัยหรือมีอยู่จริงยังคงไม่เพียงพอ หากบุคลากรขาดความสามารถในการใช้ หรือไม่มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ ก็อาจไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นหรือความปลอดภัยที่แท้จริงให้กับผู้รับบริการได้

กล่าวโดยสรุป กฎเกณฑ์สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อแผนฉุกเฉินในสนามบินนั้นอยู่ที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความพร้อมของบุคลากร และความใส่ใจในผู้รับบริการ มากกว่าการพึ่งพาเพียงแค่วัสดุหรืออุปกรณ์ที่มีอยู่เท่านั้น

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants: KI)

ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้แทนของคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งมีหลายระดับการทำงาน อาทิ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 ของจำนวนคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants: KI) ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants: KI)

ลำดับ ที่	ตำแหน่ง	ระดับ การทำงาน	ช่วงอายุ (ปี)	เพศ	หน่วยงาน	จำนวนครั้งที่ เคยเข้าร่วม ฝึกซ้อม แผนฉุกเฉิน*
1	รองผู้อำนวยการ สนามบิน	ผู้บริหาร	51-60	หญิง	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
2	เจ้าหน้าที่ดับเพลิง	ผู้ปฏิบัติงาน	31-40	ชาย	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
3	ผู้อำนวยการส่วน	ผู้บริหาร	31-40	หญิง	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
4	ผู้จัดการสถานี	ผู้บริหาร	41-50	ชาย	บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด(มหาชน)	1-3 ครั้ง
5	ผู้จัดการงานควบคุม จราจรทางอากาศ	ผู้บริหาร	41-50	ชาย	บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด	1-3 ครั้ง
6	ผู้บังคับฝูงบิน	ผู้บริหาร	31-40	ชาย	กองทัพอากาศ	1-3 ครั้ง
7	หัวหน้ากองข่าว	หัวหน้างาน	41-50	ชาย	มณฑลทหารบกที่ 37	1-3 ครั้ง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

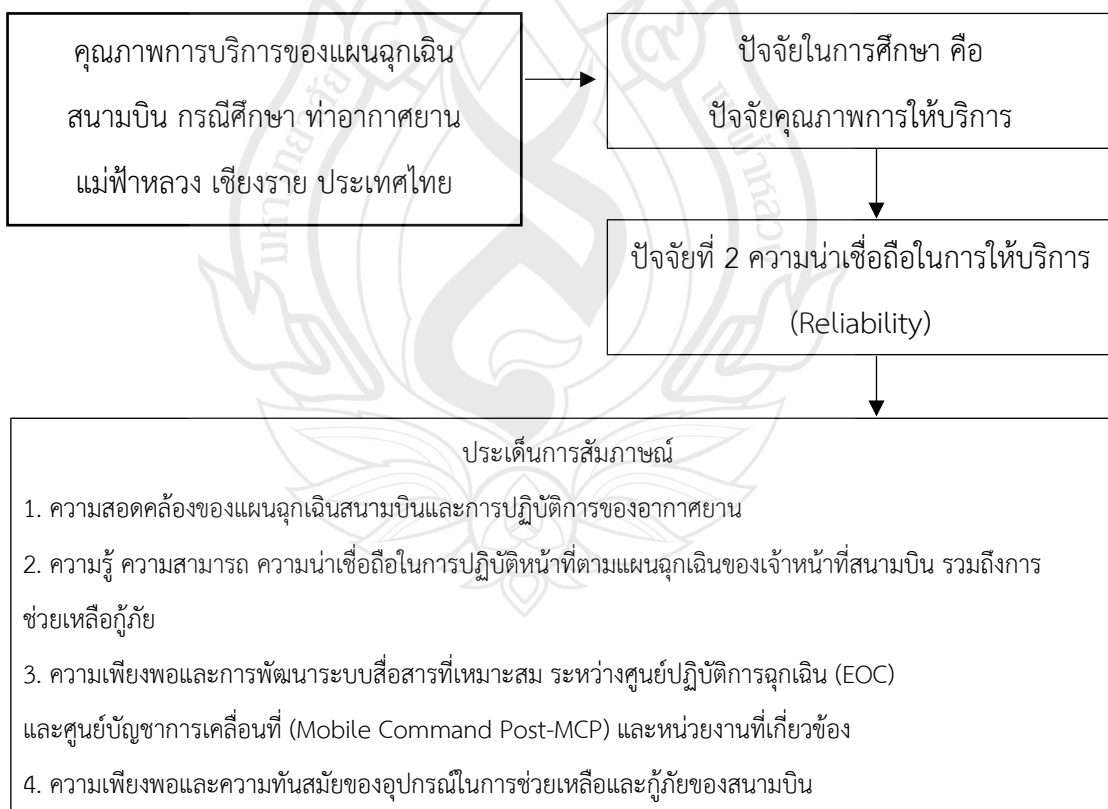
ลำดับ ที่	ตำแหน่ง	ระดับ การทำงาน	ช่วงอายุ (ปี)	เพศ	หน่วยงาน	จำนวนครั้ง ที่เคยเข้าร่วม ฝึกซ้อม แผนฉุกเฉิน*
8	นักอุดมศึกษา	ผู้ปฏิบัติงาน	31-40	ชาย	กองอุดมศึกษาการบิน กรมอุดมศึกษา	1-3 ครั้ง
9	นักวิเคราะห์นโยบาย และแผนชำนาญการ	หัวหน้างาน	41-50	ชาย	ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจังหวัด เชียงราย	4-6 ครั้ง
10	รองสารวัตร	หัวหน้างาน	51-60	ชาย	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 กองกำกับการ 2 กอง บังคับการตำรวจท่องเที่ยว	มากกว่า 6 ครั้ง
11	หัวหน้าด้านควบคุม โรคติดต่อระหว่าง ประเทศ	หัวหน้างาน	41-50	หญิง	ด้านควบคุมโรคติดต่อ ระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	มากกว่า 6 ครั้ง
12	ผู้จัดการสถานี	ผู้บริหาร	41-50	หญิง	บริษัท ไทย โลอ้อน เมนทารี จำกัด	1-3 ครั้ง
13	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ท่าอากาศยานอาวุโส	ผู้ปฏิบัติงาน	31-40	หญิง	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	4-6 ครั้ง
14	เจ้าหน้าที่นิรภัย ท่าอากาศยาน ชำนาญการ	หัวหน้างาน	51-60	หญิง	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
15	เจ้าหน้าที่บริการ ท่าอากาศยานอาวุโส	ผู้ปฏิบัติงาน	41-50	ชาย	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
16	เจ้าหน้าที่บริหาร	หัวหน้างาน	41-50	หญิง	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	มากกว่า 6 ครั้ง
17	เจ้าหน้าที่ศุลกากร	ผู้ปฏิบัติงาน	41-50	หญิง	ด่านศุลกากรแม่สาย	4-6 ครั้ง
18	ผู้จัดการสถานี	ผู้บริหาร	41-50	ชาย	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด	มากกว่า 6 ครั้ง
19	นักฉุกเฉินการแพทย์	ผู้ปฏิบัติงาน	31-40	ชาย	โรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์	1-3 ครั้ง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ตำแหน่ง	ระดับ การทำงาน	ช่วงอายุ (ปี)	เพศ	หน่วยงาน	จำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วม ฝึกซ้อม แผนฉุกเฉิน*
20	นักวิชาการ สาธารณสุข ปฏิบัติการ	ผู้ปฏิบัติงาน	41-50	หญิง	สาธารณสุขจังหวัด เชียงราย	4-6 ครั้ง
21	สารวัตรป้องกัน ปราบปราม	หัวหน้างาน	41-50	ชาย	สถานีตำรวจภูธรบ้านดู่	4-6 ครั้ง

หมายเหตุ * จำนวนครั้งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักเคยเข้าร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

4.1.2 ผลการศึกษาในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)



ภาพที่ 4.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในมุมมองด้านนี้ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความสอดคล้องของแผนฉุกเฉินของสนามบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า ตอบว่า มีความสอดคล้องเพียงพอ ประเด็นที่ 2 ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่สนามบิน รวมถึงการช่วยเหลือกู้ภัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คนพบว่า ให้สัมภาษณ์ว่า มีความน่าเชื่อถือในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่ 3 ความเพียงพอและการพัฒนาระบบสื่อสารที่เหมาะสม ระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) และศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน พบว่า ให้สัมภาษณ์ว่า เพียงพอ เหมาะสม ประเด็นที่ 4 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ในการช่วยเหลือและกู้ภัยของสนามบิน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 คน พบว่า ตอบว่า เพียงพอและเหมาะสม ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความสอดคล้องของแผนฉุกเฉินของสนามบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน

“...มีมุมมองว่าสอดคล้อง เพียงพอ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้คุ้นเคยกับกายภาพของสนามบินที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รวมถึงเข้าร่วมประชุมและฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเป็นประจำทุกปี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

“...คิดว่าสอดคล้อง เพียงพอ แต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมักมีเรื่องราวอื่น ๆ ให้ปฏิบัติและผู้บัญชาการเหตุการณ์จะต้องคิดและวิเคราะห์อยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะใหญ่โตหรือรุนแรงขนาดไหน ตัวผู้บัญชาการเหตุการณ์จะต้องมีทักษะในการบริหารจัดการที่ดี และเรียงลำดับการให้ความสำคัญในการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ๆ อย่างถูกต้อง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...จากประสบการณ์ของผม แผนฉุกเฉินของสนามบินกับการปฏิบัติงานของอากาศยานโดยรวมถือว่ามีความสอดคล้องในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในขั้นตอนการแจ้งเตือนและการประสานงานเบื้องต้น แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์จริง บางช่วงยังมีช่องว่าง เช่น การส่งต่อข้อมูลจากศูนย์ปฏิบัติการไปยังเจ้าหน้าที่ภาคสนามยังมีความล่าช้าในบางกรณี ซึ่งอาจมีผลต่อการตัดสินใจของนักบินหรือหน่วยควบคุมฯ ได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 18

ประเด็นที่ 2 ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่สนามบิน รวมถึงการช่วยเหลือกู้ภัย

“...การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สนามบินเองมีความน่าเชื่อถืออยู่แล้ว เพราะผ่านกระบวนการคัดเลือก และได้รับการฝึกอบรมที่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็เลยเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่สนามบิน ซึ่งในส่วนของคนแอร์ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงฯ เข้าช่วยเหลือผู้โดยสารที่ประสบเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีความเป็นมืออาชีพครับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4

“...จากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบินมาตั้งแต่ปี 2556 มองเห็นถึงพัฒนาการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสนามบิน ระเบียบการปฏิบัติมีความชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจกระบวนการ ผู้ฝึกซ้อมที่เกี่ยวข้องมีประสบการณ์ร่วม ทำให้ทุกหน่วยสามารถนำไปสู่การรับมือกับสถานการณ์จริงได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 11

“...เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สนามบิน ส่วนตัวมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมและทบทวนการปฏิบัติในการรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ จึงได้ทราบว่าสนามบินมีมาตรการที่เข้มข้น ไว้วางใจได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 17

“...ในแง่ของความน่าเชื่อถือ ผมคิดว่าขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน บางคนมีทักษะสูงและรับมือได้ดี แต่ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ยังมีความไม่มั่นใจอยู่บ้าง การให้ฝึกจริงกับสถานการณ์จำลองที่มีแรงกดดันสูงจะช่วยเสริมความสามารถและลดความเสี่ยงในสถานการณ์จริงได้มากครับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 21

ประเด็นที่ 3 ความเพียงพอและการพัฒนาระบบสื่อสารที่เหมาะสม ระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) และศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“...จากการปฏิบัติงาน ปัจจุบันเหมาะสมและเพียงพอแล้ว การติดต่อระหว่าง EOC และ MCP มีการติดต่อทางโทรศัพท์แจ้งเหตุ วิทูลสื่อสารแบบตั้งโต๊ะ และวิทยุเคลื่อนที่ รวมถึงมีช่องความถี่สำหรับใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยเฉพาะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...ปัจจุบันเหมาะสมแล้ว ในส่วนของหน่วยทหารที่เข้าสนับสนุน จะมีสารวัตรทหาร (สท.) คอยประสานกับเจ้าหน้าที่สนามบินอย่างใกล้ชิดเพื่อรับทราบเหตุการณ์ และรายงานสถานการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7

“...ปัจจุบันก็ถือว่าดีครับ แต่ถ้าหากจะปรับปรุงประสิทธิภาพ เท่าที่รับทราบมา มีช่องทางอื่น ๆ ที่ติดต่อกันระหว่าง EOC และ MCP เช่น ใช้กล้อง สื่อสารกับแบบเรียลไทม์ ในลักษณะเดียวกัน กับที่หมอรักษาโรคผ่านระบบออนไลน์ แต่สนามบินเองอาจต้องพิจารณาความเหมาะสม และต้องอ้างอิงอำนาจการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยที่ EOC...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...การติดต่อสื่อสารภายในของเจ้าหน้าที่สนามบินเองไม่มีปัญหา แต่เนื่องจากเวลาเกิดเหตุ จะมีหลากหลายหน่วยงานเข้ามาสนับสนุนให้การช่วยเหลือกู้ภัย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีคลื่นความถี่วิทยุที่ไม่ตรงกัน หากมีสื่อกลางหรือ เครือข่ายความถี่ที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ อาจทำให้การตอบโต้สถานการณ์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วกว่าการโทรศัพท์...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

ประเด็นที่ 4 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ในการช่วยเหลือและกู้ภัยของสนามบิน

“...ถ้าพูดถึงความเพียงพอ ในระดับเล็กถือว่ามีความเพียงพอแล้ว แต่ทั้งนี้สนามบินเอง อาจยังมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการกู้ภัยอากาศยานไม่ครบถ้วน แต่สามารถที่จะดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ โดยการจัดทำแผนรองรับและแก้ไขสถานการณ์ รวมถึงทำสัญญาข้อตกลงในการขอยืม/เช่า/จัดหา อุปกรณ์จากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สนามบินของกรมท่าอากาศยาน หน่วยงานทหาร หน่วยงานในจังหวัดเชียงราย หรือพื้นที่ใกล้เคียง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

“...ในส่วนของอากาศยานพาณิชย์มีความเหมาะสมและเพียงพอแล้ว แต่ในกรณีที่เป็นอากาศยานราชการ จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้แก้ไขหรือเคลื่อนย้ายอากาศยานราชการได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด อาจจะต้องฝากเป็นโจทย์ให้สนามบินคิดเพื่อบูรณาการให้ครอบคลุมอากาศยานทุกประเภท...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

“...อุปกรณ์ส่วนใหญ่ได้รับการบำรุงรักษาตามรอบ แต่บางอย่างก็ใช้งานมาเป็นระยะเวลาหลายปี แม้ยังใช้งานได้แต่ไม่ทันสมัยเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีที่มีในปัจจุบัน เช่น กล้องอินฟราเรดสำหรับค้นหาในพื้นที่มืด หรือระบบขับเคลื่อนอัตโนมัติในรถฉุกเฉิน ซึ่งยังไม่มีในหลายสนามบิน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 13

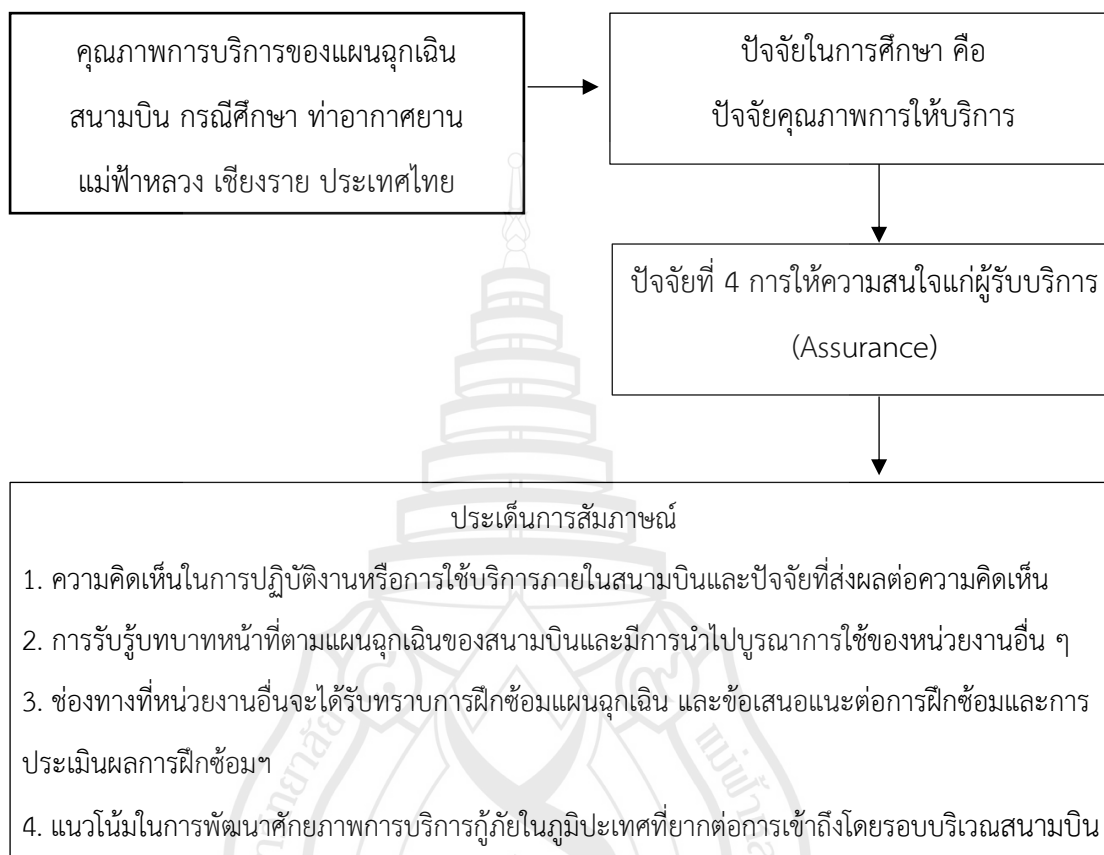
“...สิ่งที่เราควรให้ความสำคัญไม่ใช่แค่จำนวนหรือความใหม่ของอุปกรณ์ แต่คือความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง บางครั้งการมีอุปกรณ์ทันสมัยมากมาย แต่เจ้าหน้าที่ใช้งานไม่คล่อง หรือไม่มีแผนจัดเก็บให้เข้าถึงง่าย ก็กลายเป็นข้อจำกัดที่สำคัญ ดังนั้นอุปกรณ์ต้องทันสมัย และอยู่ในระบบที่ใช้งานได้จริงทุกเวลา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 20

นอกจากนี้ จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่ามิติด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ถูกกล่าวถึงเป็นลำดับแรก ซึ่งสะท้อนถึงความตระหนักถึงความจำเป็นพื้นฐานของระบบบริการในสถานการณ์วิกฤต โดยกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งก็คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน มีมุมมองว่าความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) คือคุณลักษณะของการดำเนินงานที่มีความสม่ำเสมอ ถูกต้อง และแม่นยำตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างศรัทธาและความไว้วางใจต่อระบบบริการโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในสนามบิน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวต่อความปลอดภัยและมีความซับซ้อนในด้านการบริหารจัดการ ผู้ให้ข้อมูลหลักเล็งเห็นว่า หากระบบการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีแบบแผนหรือนำไปสู่ความผิดพลาดแม้เพียงเล็กน้อย ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบในระดับกว้าง ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการระงับเหตุเท่านั้น แต่ยังทำลายความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทันที

ดังนั้น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) จึงไม่ใช่เพียงการรับประกันว่ากระบวนการจะดำเนินไปตามที่ออกแบบไว้ หากแต่รวมถึงการแสดงให้เห็นถึง “ความพร้อมในการปฏิบัติงานจริง” ที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐาน ตลอดจนการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ความน่าเชื่อถือไม่เพียงเป็นเรื่องของการออกแบบแผนเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องของลงมือปฏิบัติและการฝึกซ้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในระดับองค์กร มิตินี้ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าใจและยืนยันว่า “ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)” เป็นแกนกลางของความเชื่อมั่นทั้งหมด

4.1.3 ผลการศึกษาในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)



ภาพที่ 4.3 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนกดินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในสนามบินและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการสัมภาษณ์ จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรการความปลอดภัย และรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดด้วยความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่จนเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ประเด็นที่ 2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนกดินของสนามบินและมีการนำไปบูรณาการใช้ของหน่วยงานอื่น ๆ จากการให้สัมภาษณ์ จำนวน 21 คน พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนกดินของสนามบิน เมื่อเกิดเหตุการณ์สามารถดำเนินการตามแผนฯ ได้ ประเด็นที่ 3 ช่องทางที่หน่วยงานอื่นจะได้รับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน

และข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมและการประเมินผลการฝึกซ้อม จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน ได้คำตอบว่า ช่องทางการรับทราบแผนฉุกเฉินนั้น ได้มาจากการประชุมหารือร่วมกัน และจากการทำแบบประเมิน ส่วนข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมนั้น คือ ควรดำเนินการฝึกซ้อมให้สมจริงมากที่สุด เพื่อให้เกิดความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และประเด็นที่ 4 แนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัยในภูมิประเทศที่ยากต่อการเข้าถึงโดยรอบบริเวณสนามบิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า แนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัยในภูมิประเทศที่เข้าถึงได้ยากนั้น ที่มีโดยรอบสนามบินมีแนวทาง คือ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยเพิ่มเติม หาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในดานนั้น ๆ เข้าสนับสนุนหรือให้คำปรึกษา เช่น หน่วยงานท้องถิ่นการใช้เทคโนโลยี ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการภายในสนามบินและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการสัมภาษณ์

“...การปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย มีการติดต่อสื่อสารและแจ้งเตือนข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เพื่อเฝ้าระวังเหตุการณ์ และแก้ไขสถานการณ์โดยไม่ชักช้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

“...เจ้าหน้าที่สนามบินทุกคนมีความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย โดยมีการตรวจสอบระดับท่าอากาศยาน (Self Audit) ตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และการตรวจสอบจากสำนักงานการเป็นพลเรือน แห่งประเทศไทย ในฐานะหน่วยกำกับ ดูแลของประเทศไทย จึงเชื่อมั่นได้ว่าสนามบินให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความปลอดภัยสูงสุด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 14

“...โดยรวมการปฏิบัติงานในสนามบินมีความเป็นระบบดีค่ะ มีคู่มือที่ชัดเจนในแต่ละสถานการณ์ แต่สิ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของดิฉันมากคือ ‘ความพร้อมของบุคลากร’ ถ้าเจ้าหน้าที่ประจำจุดเข้าใจบทบาทและมีประสบการณ์ จะทำให้ทุกอย่างดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ถ้ามีเจ้าหน้าที่ใหม่หรือยังไม่ผ่านการซ้อมแผนก็จะชะงักและทำให้การบริการติดขัดได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 17

ประเด็นที่ 2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของสนามบินและมีการนำไปบูรณาการใช้ของหน่วยงานอื่น ๆ

“...ส่วนงานมาตรฐานมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล ภาพถ่ายเพื่อดำเนินการรายงานตามสายบังคับบัญชา และรายงานเหตุการณ์ต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ตามข้อกำหนดฉบับที่ 22 ว่าด้วยการรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยในการบินพลเรือน

และมีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง (Root cause analysis) ในกรณีเป็นเหตุที่อยู่ภายใต้อำนาจของสนามบิน โดยหากเป็นอุบัติเหตุการณ์รุนแรงหรืออุบัติเหตุก็จะมีหน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนดำเนินการต่อไป...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...รับรู้บทบาทหน้าที่ของสายการบินค่ะ ในกรณีที่มีสายการบินอื่น ๆ ประสบเหตุ ทางพี่เองก็จะคอยให้การสนับสนุนด้วย แต่ด้วยจำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อาจจะต้องให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาของสายการบินตัวเองก่อน และเมื่อแก้ไขสถานการณ์ในฝั่งของตัวเองได้แล้ว จึงจะสามารถให้การสนับสนุน ช่วยเหลือสายการบินที่ประสบเหตุ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...โดยส่วนตัวผมมองว่าแผนฉุกเฉินของสนามบินมีรายละเอียดดีครับ แต่หลายครั้งที่หน่วยงานภายนอกอย่างเราไม่ทราบว่าต้องทำอะไรในแต่ละขั้นตอน จึงอยากเสนอให้มีการจัดประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาท และปรับแผนให้สามารถบูรณาการกันได้จริงในพื้นที่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 19

“...แม้จะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแผนฉุกเฉินด้านกู้ภัย แต่ตำรวจภูธรบ้านคูก็มีบทบาทสำคัญในการดูแลพื้นที่และควบคุมคนเข้าออกเมื่อเกิดเหตุ การที่สนามบินมีแผนร่วมกับหน่วยอื่นถือว่าดี แต่ถ้าให้ดีกว่านี้ ควรมีแผนเผชิญเหตุเฉพาะด้านให้แต่ละหน่วยซ้อมตามสถานการณ์จำลองที่สอดคล้องกับบทบาทจริงของแต่ละฝ่าย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 21

ประเด็นที่ 3 ช่องทางที่หน่วยงานอื่นจะได้รับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน และข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมและการประเมินผลการฝึกซ้อม

“...ช่องทางที่หน่วยงานอื่นจะได้รับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ก็คือจะเป็นการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอก ข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมคือ ควรดำเนินการฝึกซ้อมบนโต๊ะจำลอง (Table-top) ในเรื่องที่ยังคงพบว่ามีข้อขัดข้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...รับทราบจากหนังสือเชิญประชุมของสนามบิน สนามบินควรประชาสัมพันธ์การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินให้ประชาชนทั่วไปรับทราบด้วย แต่ก็เข้าใจได้ว่าอาจมีข้อมูลหรือภาพพื้นที่บางพื้นที่ ที่ไม่สามารถเปิดเผยได้เนื่องจากมีความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นสิ่งที่สนามบินจะต้องไป

วิเคราะห์ว่าเนื้อหาหรือรูปภาพไหนเหมาะสมต่อการทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้สาธารณชนรับรู้ โดยก็ควรใช้สื่อที่เป็นทางการและน่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ใช้บริการจะได้มีความมั่นใจในการใช้บริการสนามบินของ ทอท.ด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10

“...รับทราบจากการประชุมหารือ ซึ่งการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินที่สนามบินจัดฝึกซ้อมมีความเหมาะสมและเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐอยู่แล้ว หากเพิ่มความถี่อาจกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

“...โดยทั่วไป เราจะได้รับหนังสือเชิญเข้าร่วมฝึกซ้อมจากสนามบินล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน แต่บางครั้งรายละเอียดของบทบาทที่เราต้องแสดงยังไม่ชัดเจน ทำให้การซ้อมขาดความสมจริง อยากให้มีการประชุม briefing แบบ workshop ร่วมกันก่อนวันฝึกจริงจะช่วยได้มากครับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 18

ประเด็นที่ 4 แนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการบริการผู้โดยสารในภูมิภาคที่ยากต่อการเข้าถึงโดยรอบบริเวณสนามบิน

“...ในเรื่องนี้คิดว่าจะต้องทำการสำรวจสภาพภูมิประเทศโดยรอบสนามบิน และวิเคราะห์ปัญหาพร้อมแนวทางการรับมือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยเองก็ได้รับการฝึกอบรมและฝึกซ้อมการเข้าถึงพื้นที่ที่มีความยากลำบากระยะ 1,000 เมตร บริเวณหัวทางวิ่งทั้ง 2 ด้าน อยู่เป็นประจำ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...หากสนามบินสำรวจแล้วว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุ สนามบินอาจติดต่อเจ้าของชุมชนให้ความร่วมมือในการทำเส้นทาง ช่องทาง เพื่อให้รถดับเพลิงกู้ภัยเข้าถึงได้ หรืออีกทางหนึ่ง สนามบินควรมีการติดต่อหน่วยงานทหาร เพื่อใช้เฮลิคอปเตอร์เข้าถึงพื้นที่ประสบภัยนั้น ๆ ก็จะช่วยให้การเข้าถึงพื้นที่ทำได้ง่ายขึ้น การช่วยเหลือรวดเร็วมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8

“...ถ้าจะพูดถึงศักยภาพในพื้นที่ห่างไกล ต้องเริ่มจากเรื่อง ‘เวลา’ ครับ เราต้องวิเคราะห์เวลาในการเดินทางไปถึงจุดเกิดเหตุ หากเกิน 10 นาทีควรมีสถานีเสริม หรือจุด standby เพราะต่อให้มีอุปกรณ์พร้อม แต่ไปไม่ทันก็ไม่สามารถกู้ภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

“...สนามบินในหลายแห่งของประเทศมีพื้นที่รอบข้างที่เป็นป่า หรือภูเขา ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การพัฒนาต้องเน้นการสร้างเส้นทางเข้าออกฉุกเฉินแบบถาวรไว้ล่วงหน้า พร้อมทั้งต้องมีจุดพักที่มียุทธรณ์ หรือฐานย่อยในระยะใกล้ และถ้าพูดถึงแนวโน้มที่สำคัญดิฉันคิดว่าการนำโดรน และหุ่นยนต์กู้ภัยมาใช้ในพื้นที่เข้าถึงยาก เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถประเมินสถานการณ์จากมุมสูงและส่งข้อมูลแบบ real-time กลับมายังศูนย์บัญชาการ ทำให้การตัดสินใจเร็วขึ้นและลดความเสี่ยงต่อเจ้าหน้าที่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 20

นอกจากนี้ จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่ามีมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ยังถูกกล่าวถึงในลำดับแรก ๆ เช่นเดียวกับมิติด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) โดยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) นั้น เป็นมิติที่เน้นย้ำถึงความรู้สึกของผู้รับบริการว่าอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับการดูแลจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรับผิดชอบ และมีเจตคติที่เป็นบวกต่อการให้บริการในภาวะวิกฤต ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนมากชี้ว่าความมั่นใจในระบบบริการเกิดขึ้นจากพฤติกรรมและท่าทีของเจ้าหน้าที่ ณ จุดเกิดเหตุเป็นสำคัญความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจน การตัดสินใจอย่างเด็ดขาดภายใต้ความกดดัน และการแสดงออกถึงความเข้าใจในความกลัวหรือความวิตกกังวลของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการสร้างความมั่นใจ ดังนั้น การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) จึงเป็นเรื่องของ “มนุษย์สัมพันธ์เชิงวิชาชีพ” ที่ควบคู่กับความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิค กล่าวคือ ไม่เพียงแต่เจ้าหน้าที่ต้องสามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างถูกต้อง แต่ยังต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่า การดำเนินการนั้นเป็นสิ่งที่ปลอดภัย เหมาะสม และเกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของผู้ที่รู้จริง การที่ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ที่เชื่อถือได้จะช่วยลดความตื่นตระหนก และส่งผลให้การอพยพหรือการจัดการเหตุการณ์วิกฤตดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยิ่งไปกว่านั้น ภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างมั่นใจ ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างแม่นยำ และแสดงออกถึงความตั้งใจจริงในการดูแลผู้รับบริการ ยังเป็นสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักเล่าถึงซ้ำแล้วซ้ำเล่าในหลาย ๆ กรณีศึกษา ในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสัมภาษณ์นั้น ไม่ได้เน้นที่เพียงอุปกรณ์หรือเครื่องมือ แต่กลับเน้นย้ำว่าหากเจ้าหน้าที่ลังเล ไม่แน่ใจ หรือเกิดความล้มเหลวในการสื่อสารความมั่นใจออกไป ความสามารถของระบบทั้งหมดก็จะไร้ความหมาย กล่าวได้ว่า ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก ความน่าเชื่อถือและความมั่นใจเป็นเสมือนรากฐานของความไว้วางใจที่ต้องมีอยู่ก่อนสิ่งอื่นใด เปรียบเสมือนเสาหลักของอาคาร แม้จะมีหลังคาและกำแพงอันงดงามเพียงใด หากไร้ซึ่งเสาหลัก ก็ไม่อาจรองรับความปลอดภัยและความเชื่อมั่นจากผู้คนได้เลย

โดยสรุป มิติด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ที่กล่าวมา แม้จะมีลักษณะต่างกันเชิงรูปธรรมและนามธรรม แต่ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่หลอมรวมกันเป็นรากฐานของคุณภาพการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ความน่าเชื่อถือคือความสามารถของระบบในการทำงานอย่างไม่ผิดพลาด ส่วนความมั่นใจคือความสามารถของบุคลากรในการทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพนั้น ทั้งสองประการจึงถูกจัดให้อยู่ในลำดับความสำคัญสูงสุดจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก เนื่องจากหากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ประสิทธิภาพของการบริการในภาวะวิกฤตย่อมไม่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

4.1.4 ผลการศึกษาในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)



ภาพที่ 4.4 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)

ตามแนวคิดในการวิจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ซึ่งในประเด็นการศึกษาในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มุมมองด้านนี้ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 แผนฉุกเฉินของสนามบิน มีการประสานการตอบสนองหรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานของผู้รับสัมภาษณ์อย่างไรบ้าง จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 21 คน พบว่า แผนฉุกเฉินของสนามบินมีการประสานการตอบสนอง ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นอย่างดี ได้รับแจ้งทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ได้รับเชิญในการฝึกซ้อม ประชุมการให้คำปรึกษาทุกครั้ง ประเด็นที่ 2 การตอบสนองต่อสถานการณ์ของศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน พบว่า ความคิดเห็นต่อการตอบสนองของ Mobile Command Post-MCP มีความทันต่อเหตุการณ์ในการเข้าช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว ประเด็นที่ 3 ความคิดเห็นต่อระยะเวลาการตอบสนอง (Responsive) เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน ให้สัมภาษณ์ว่า มีการตอบสนองทันเหตุการณ์ รวดเร็ว สามารถบริหารจัดการผู้โดยสารและญาติที่มารอรับได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการรองรับเหตุการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ดี ประเด็นที่ 4 ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานสนามบินต่อการให้บริการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน พบว่า พนักงานของสนามบินมีความพร้อมในเรื่อง จำนวนบุคลากร และหากมีความจำเป็น สามารถขอสนับสนุนกำลังพลจากหน่วยงานภายนอกได้ ดังตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

ประเด็นที่ 1 แผนฉุกเฉินของสนามบิน มีการประสานการตอบสนอง หรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานของผู้รับสัมภาษณ์อย่างไรบ้าง

“...เนื่องจากดับเพลิงกู้ภัยของสนามบินเป็นหน่วยงานลำดับแรก ๆ ที่จะต้องได้รับทราบเหตุการณ์ และจะต้องเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ หากเกิดเหตุบนทางวิ่ง (Runway) ก็จะต้องเข้าถึงภายในเวลาไม่เกิน 2 นาที และพื้นที่อื่น ๆ ในเขตการบิน ไม่เกิน 3 นาที...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จังหวัดเชียงราย ปฏิบัติตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงรายปี 2564 - 2570 ซึ่งในแผนก็จะมีภัยที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์ เช่น ภัยจระจก มีแผนตอบสนองต่อภัยธรรมชาติ เช่น ภัยหนาว ภัยแล้ง ซึ่งครอบคลุมแผนฉุกเฉินของสนามบิน หากเกิดเหตุขึ้นจะมีการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ในส่วนแผนฉุกเฉินของสนามบิน ปภ. เองก็จะเป็นหน่วยประสานงานไปยังหน่วยปฏิบัติการต่างๆ เพื่อขอรับการสนับสนุนกำลังคน อุปกรณ์ เครื่องจักร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...ทางหน่วยงานได้เข้าร่วมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินทุกครั้ง ในส่วนที่เป็นรายละเอียดย่อย ด้านควบคุมโรคฯ จะปฏิบัติตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ซึ่งถูกกำหนดโดยกฎอนามัยระหว่างประเทศ (IHR) และวาระความมั่นคงด้านสุขภาพโลก (GHSA)

โดยมีการประชุมหารือร่วมกับสนามบินผ่านการประชุมสมรรถนะช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศ อยู่เสมอ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 11

“...สายการบินเองปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน และตัวเจ้าหน้าที่ของสายการบินก็เข้าร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน รวมถึงแผนรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สนามบินจัดฝึกซ้อมทุกครั้ง ในส่วนของแผนการรับมือกับผู้โดยสาร ทางสายการบินเองก็มีจัดทำไว้ โดยการชดเชยต่าง ๆ จะระบุขอบเขตหรือวงเงินชดเชย ซึ่งแนวทางปฏิบัติเหล่านี้จะต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติของสายการบิน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...การประสานกับสนามบินถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีครับ มีการแชร์แผนล่วงหน้าและการจัดโซนควบคุมพื้นที่ แต่ปัญหาคือยังไม่มีระบบสื่อสารภาคสนามที่เราใช้ร่วมกันแบบเรียลไทม์ (Real-time) ทำให้ช่วงแรกของการเข้าพื้นที่อาจเกิดความสับสนในบทบาท โดยเฉพาะถ้าเหตุการณ์เกิดในเขตต่อเนื่องกับสนามบิน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 21

ประเด็นที่ 2 การตอบสนองต่อสถานการณ์ของศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP)

“...มีการตอบสนองทันต่อเหตุการณ์ เป็นศูนย์รวมหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าช่วยเหลือ จากประสบการณ์ในการทำงานและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน หรือเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น เวลาที่เกิดเหตุการณ์ผู้บัญชาการเหตุการณ์และ MCP ก็จะไปอยู่ที่จุดเกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ส่วนการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชาที่ประจำอยู่ที่ EOC กับหัวหน้าหน่วยต่าง ๆ ที่มารายงานตัวที่ MCP ก็ถือว่ามีความคล่องตัว แก้ไขสถานการณ์ได้ในระดับที่ดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...โดยประสบการณ์ทำงาน มองว่ามีการตอบสนองทันต่อเหตุการณ์ แนะนำให้มีการหมั่นฝึกซ้อมบ่อยๆ ในการเข้าพื้นที่สมมุติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกิดความตื่นตัว มีความคุ้นชินในการปฏิบัติ และจะช่วยให้เกิดความชำนาญทั้งกับพื้นที่และเครื่องมือที่จะต้องใช้ด้วยค่ะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 13

“...ต้องชมว่าศูนย์ MCP ทำงานเป็นระบบดีครับ โดยเฉพาะการจัดระเบียบพื้นที่และสื่อสารกับหน่วยงานย่อย แต่ข้อจำกัดคือ เมื่อมีคนจำนวนมากและสถานการณ์วุ่นวาย บางครั้งการควบคุม

การสื่อสารของ MCP ไม่ทัน ส่งผลให้คำสั่งบางอย่างเกิดความคลาดเคลื่อน เช่น จุติรับผู้บาดเจ็บ เปลี่ยนแต่ยังไม่มีการแจ้งอย่างทั่วถึง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 19

ประเด็นที่ 3 ความคิดเห็นต่อระยะเวลาการตอบสนอง (Response) เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

“...มีการตอบสนองทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกฝนและมีความเป็นมืออาชีพ แต่ก็ควรคำนึงถึงปัจจัยของหน่วยงานภายนอกที่มีบทบาทสนับสนุนในเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งสนามบินเองก็อาจควบคุมไม่ได้ และอาจส่งผลต่อการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ทำให้เกิดอุปสรรคความล่าช้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

“...ถือว่าไม่ช้า แต่หากสนามบินเกิดเหตุที่ต้องร้องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ปก.จะเป็นหน่วยประสานให้ เพื่อให้การร้องขอรวดเร็วขึ้น แต่เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วที่สุด สนามบินสามารถแจ้งไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ได้โดยตรง ปก.จะช่วยเหลือในส่วนของการประสานงานเพื่อจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ที่สนามบินอาจหาไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลว่าจะต้องไปหามาจากแหล่งไหน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...อยู่ในระดับที่ดี แต่ทั้งนี้ สนามบินควรมีแผนการจัดหาทรัพยากร ความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากในกรณีที่จะต้องใช้กำลังคนหรืออุปกรณ์ใด ๆ แล้วไม่สามารถจัดหามาได้ ระยะเวลาการรอคอยของผู้ประสบภัยก็จะมากขึ้น ความเสี่ยงต่อการสูญเสียก็จะเพิ่มขึ้นด้วยค่ะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...สังเกตว่าเจ้าหน้าที่สนามบินมีการตอบสนองเร็วในช่วงแรกของเหตุการณ์ เช่น การอพยพผู้โดยสารหรือการควบคุมพื้นที่ แต่หลังจากผ่านไปประมาณ 10 นาที ระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานเริ่มติดขัด ทำให้การสั่งการล่าช้าไปบ้าง โดยเฉพาะเมื่อมีผู้โดยสารจำนวนมากอยู่ในพื้นที่เดียวกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 18

ประเด็นที่ 4 ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานสนามบินต่อการให้บริการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

“...มีความพร้อม และสามารถบริหารจัดการให้เพียงพอได้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับอากาศยานขนาดกลาง (Code C) แต่ถ้าหากเป็นเหตุใหญ่มีผู้ประสบภัยจำนวนมาก ๆ บุคลากรด้านดับเพลิงกู้ภัยอาจยังไม่เพียงพอสำหรับการกู้ภัยอากาศยานขนาดใหญ่ (Code E) แต่ทางสนามบินเองก็มีการทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่สามารถให้การสนับสนุนได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...หากเป็นเฉพาะเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน จะถูกกำหนดโดยมาตรฐานด้านการบินอยู่แล้ว ตามขนาดของรันเวย์ (Runway) จำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่มาเที่ยวบินนั้น ๆ ด้วยเหตุนี้ผมมองว่าสนามบินเองต้องมีความเพียงพอทั้งในด้านกำลังคน และอุปกรณ์ช่วยเหลือกู้ภัยเบื้องต้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...พนักงานของสนามบินเพียงพอสำหรับการช่วยเหลือในเบื้องต้น แต่ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหญ่ มีผู้ประสบภัยจำนวนมาก อาจต้องขอรับการสนับสนุนการช่วยเหลือจากหน่วยอื่นอย่างรวดเร็ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

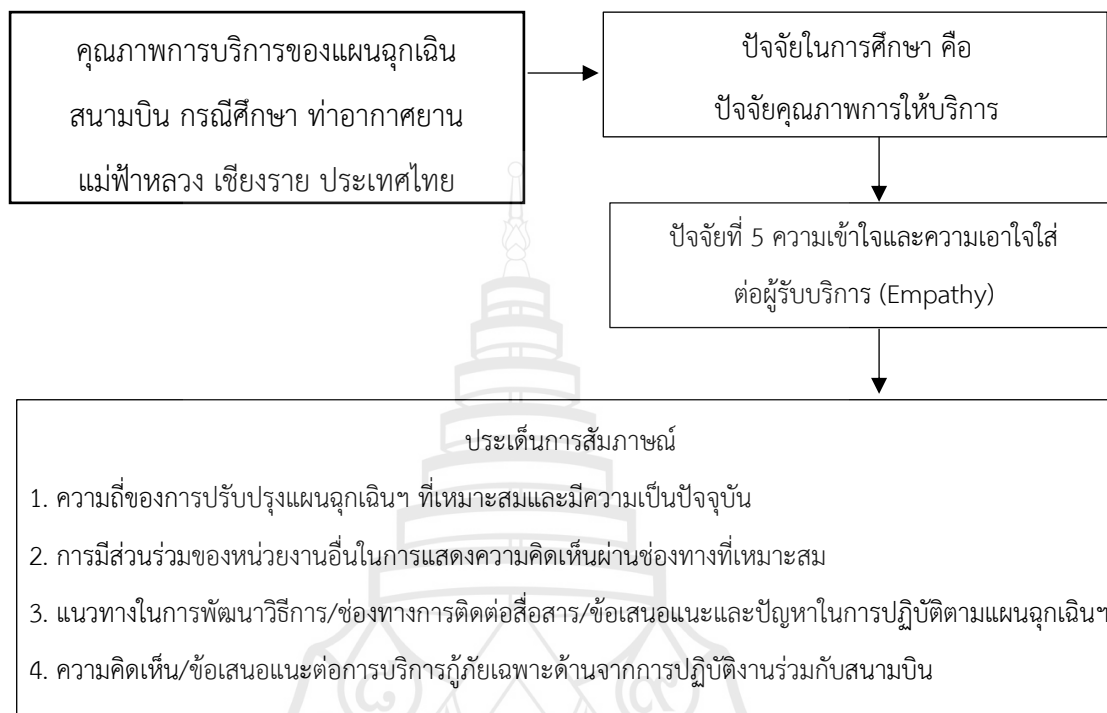
“...บุคลากรด้านเทคนิคมีความพร้อม รวมถึงเรื่องเครื่องมือต่าง ๆ แต่ถ้าเป็นเรื่องการช่วยเหลือผู้โดยสารหรือสื่อสารสถานการณ์ จะยังไม่ชัดเจนว่าใครควรพูดหรือใครควรออกหน้า ทำให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น อยากให้มีบทบาทสำรองชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่อยู่ในโครงสร้างการบัญชาการโดยตรง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 17

ถึงแม้ว่าการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสมเป็นหัวใจของการจัดการภาวะฉุกเฉินในสนามบิน แต่จากการสังเคราะห์ผลการศึกษากลับพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ไม่ได้กล่าวถึงมิตินี้ในลำดับสูงสุด อาจเนื่องมาจากมีมุมมองว่าการตอบสนองเป็น “ผลลัพธ์ที่ตามมา” ของระบบที่มีความน่าเชื่อถือและมีความพร้อมสูง หากโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดความน่าเชื่อถือแล้ว ความสามารถในการตอบสนองก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงในสภาวะวิกฤต อีกทั้งในแง่ของการวางแผนและการประเมินประสิทธิภาพแผนฉุกเฉินในระดับนโยบาย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ยังเป็นมิติที่อาจมีตัวชี้วัดที่ผันแปรตามลักษณะเหตุการณ์ เช่น ประเภทของภัย ระยะเวลาที่เกิดเหตุ และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ส่งผลให้ไม่สามารถใช้เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการวัดความสำเร็จของระบบโดยรวมได้เท่ากับมิติที่เน้นโครงสร้างและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

อย่างไรก็ตาม การตอบสนองยังคงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่าง “แผนที่ออกแบบไว้” กับ “การนำแผนไปสู่การปฏิบัติจริง” ผู้ให้ข้อมูลจำนวนหนึ่งชี้ว่าประสบการณ์ในการจัดการเหตุฉุกเฉินที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า แม้แผนจะออกแบบมาอย่างดี หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ย่อมส่งผลต่อความล้มเหลวของระบบในที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามิติ Responsive แม้จะอยู่ในลำดับรอง แต่ก็มีความสำคัญในการแปลงความพร้อมเชิงทฤษฎีให้กลายเป็นผลลัพธ์เชิงปฏิบัติที่จับต้องได้

4.1.5 ผลการศึกษาในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)



ภาพที่ 4.5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ในมุมมองนี้ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความถี่ของการปรับปรุงแผนฉุกเฉินฯ ที่เหมาะสมและมีความเป็นปัจจุบัน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน พบว่า ความถี่ของการปรับปรุงแผนฉุกเฉินฯ ที่เหมาะสมและมีความเป็นปัจจุบันนั้น ควรทบทวนปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล/กายภาพ ประเด็นที่ 2 การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน พบว่า การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในการแสดงความคิดเห็นที่เหมาะสม คือ ผ่านการประชุมหารือ ผ่านการประเมินการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบิน ผ่านรายการสำรวจพื้นที่แบะผ่านการวิเคราะห์หุ้บสรรคแล้วแจ้งผู้บริหารทราบ ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาวิธีการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ข้อเสนอแนะและปัญหา จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน พบว่า ผลการสัมภาษณ์ คือ แนวทางพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและข้อเสนอแนะ เช่น ใช้ช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์

Telegram หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อหน้าเว็บไซต์ของ AOT ประเด็นที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านจากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน พบว่า ในการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านจากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน พบว่า เจ้าหน้าที่ดับเพลิงมีศักยภาพ ความพร้อมในกรณีเหตุฉุกเฉินและสนามบินมีการทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานที่มีอุปกรณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้การสนับสนุนอย่างหลากหลาย ดังปรากฏตัวอย่างการให้สัมภาษณ์ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความถี่ของการปรับปรุงแผนฉุกเฉิน ที่เหมาะสมและมีความเป็นปัจจุบัน

“...โดยปกติตามแนวทางการปรับปรุงเอกสาร จะทบทวนปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อข้อมูลเปลี่ยนแปลง ภายนอกของสนามบินเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นความถี่ที่เหมาะสมและเพียงพอ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4

“...มองว่าการปรับปรุง ทบทวนเอกสารทำปีละครั้งก็เพียงพอ และมีความเหมาะสม หากมีความถี่มากกว่านี้อาจทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน ไม่รู้ว่าข้อมูลเล่มใดเป็นข้อมูลล่าสุดที่จะสามารถนำไปปฏิบัติตามได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10

“...มุมมองจากภาคการบิน เราเน้นความทันสมัยและความแม่นยำของข้อมูลครับ ไม่ใช่เพียงแค่เปลี่ยนชื่อหน่วยงานแล้วจบ การอัปเดตควรผูกกับการฝึกซ้อมจริง เพราะบางทีแผนที่ว่าทันสมัย แต่พอเอามาใช้จริงกลับพบว่ายังมีจุดที่ไม่ตอบโจทย์เลย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

“...โดยส่วนตัวคิดว่าแผนฉุกเฉินของสนามบินควรได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งครับ แต่ไม่ใช่แค่การปรับเปลี่ยนข้อมูลเล็กน้อยนะครับ ควรมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดูว่าแผนยังตอบโจทย์สถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่ เพราะภัยพิบัติบางอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นในรอบ 30 ปี ก็มีโอกาสมันจะเกิดขึ้นได้ ตอนนี้สภาพภูมิอากาศของโลกมันเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 19

ประเด็นที่ 2 การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสม

“...ทุกครั้งที่มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ก็จะมีการเรียกประชุมสรุปผลการฝึกซ้อม โดยนำเสนอแนะจากผู้ประเมินที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านแบบประเมินผลการฝึกซ้อม และแบบประเมินผลภาพรวมจากผู้สังเกตการณ์การฝึกซ้อมฯ มาสรุปเพื่อ

นำเสนอคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน เพื่อดูว่าประเด็นใดบ้างที่ยังคงต้องได้รับการแก้ไข สามารถปรับปรุงได้อย่างไร และควรพัฒนาไปในแนวทางไหน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

“...การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่น ๆ ในการแสดงความคิดเห็น จะเป็นการที่แต่ละหน่วยงาน นำเสนอต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องดูแลรับผิดชอบจัดทำแผนฉุกเฉินโดยตรง และในส่วนความคิดเห็นต่อการฝึกซ้อม แต่ละหน่วยงานก็จะทำแบบประเมินผลการฝึกซ้อมฯ ในส่วนของผู้เข้าร่วมและผู้สังเกตการณ์ และสนามบินเองก็จะจัดการประชุมสรุปผลการฝึกซ้อมฯ ทั้งนี้ นอกเหนือจากการสรุปผลการฝึกซ้อมฯ เลขานุการในการประชุมฯ ก็ควรที่จะเพิ่มการสอบถามความคิดเห็นไล่ไปทีละหน่วยงานด้วย เพื่อเปิดโอกาสให้คณะกรรมการฯ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อว่ามีประเด็นใดตกหล่นไป คณะกรรมการฯ ก็จะได้แชร์ความเข้าใจหรือปัญหาข้อขัดข้องใด ๆ ก็ตามที่พบจากการนำแผนฉุกเฉินสนามบินไปใช้งานจริงผ่านการฝึกซ้อม เพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...สนามบินมีการให้ทำแบบสอบถามในลักษณะการประเมินภาพรวมแบบออนไลน์ และมีการประชุมสรุปผลการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าหน่วยซึ่งก็เป็นคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบินเข้าร่วมรับฟัง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดอาจไม่ถูกส่งต่อไปยังระดับปฏิบัติการ ในความคิดเห็นดิฉันคิดว่าแบบนั้นมันเป็นช่องทางทางเดียว เลยอยากให้มีเวทีพูดคุยเป็นกลุ่มย่อย (Focus group) มากกว่า ผู้ปฏิบัติจะได้แลกเปลี่ยนความเห็นกันได้โดยตรงและเข้าใจบริบทของแต่ละหน่วย ชัดขึ้น นำไปสู่การแก้ไขและการปรับปรุงพัฒนาแผนฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 20

ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาวิธีการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ข้อเสนอแนะและปัญหา

“...จากการฝึกซ้อมฯ เคยพบปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เมื่อเกิดเหตุ นอกเวลาทำการ บางหน่วยงานจะต้องรอสายสนทนา จึงมีความเห็นว่าเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของแต่ละหน่วย ควรเป็นเบอร์โทรศัพท์สายตรงไปยังผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจได้และสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...สนามบินอาจพิจารณาการทบทวนวิธีปฏิบัติให้แก่สายการบิน ผู้ประกอบการในพื้นที่เขตการบินทุกๆ 3-6 เดือน จะช่วยเพิ่มความตระหนัก และความเข้าใจได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4

“...ในส่วนของการติดต่อสื่อสาร ก็ควรที่จะเข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชันไลน์, Telegram หรือเพิ่มช่องทางในการติดต่อหน้าเว็บไซต์ของ AOT...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...ช่องทางที่ควรพัฒนาอีกคือระบบแจ้งเตือนแบบพุช (push notification) หรือแอปสำหรับหน่วยงานเครือข่าย เราจะได้รับข้อมูลเดียวกันในเวลาเดียวกัน ไม่ใช่ใครทราบก่อน ใครทราบทีหลัง มันมีผลต่อการตัดสินใจอย่างมากในพื้นที่เสี่ยง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 17

ประเด็นที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านจากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน

“...เจ้าหน้าที่ดับเพลิงได้รับการฝึกฝนให้เข้าดับเพลิงและกู้ภัยในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แต่หากมีเหตุอันเป็นข้อจำกัด เช่น การกู้ภัยทางน้ำ อาจต้องขอรับการสนับสนุนกำลังพลจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งทางส่วนดับเพลิงและกู้ภัยเองมีการทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานที่มีความสามารถในการให้การสนับสนุนอย่างหลากหลาย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...เจ้าหน้าที่ดับเพลิงกู้ภัยของสนามบินมีความรู้ความสามารถอยู่แล้ว แต่ในส่วนของการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านที่มีความเฉพาะเจาะจงมากๆ อาจจะต้องรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีอุปกรณ์พิเศษในการให้บริการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

“...ทีมกู้ภัยของสนามบินทำงานได้ดีในระดับหนึ่งครับ โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมสถานการณ์และลำดับการกู้ภัย แต่หากเกิดเหตุการณ์ใหญ่พร้อมกัน เช่น ระเบิดและเพลิงไหม้ อาจต้องมีหน่วยสำรองจากภายนอก เพราะทีมภายในมีข้อจำกัดด้านกำลังพล...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7

“...สนามบินอาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกเรื่องกู้ภัยในหลายๆ ด้าน เช่น ทางน้ำ, อสรพิษวิทยา, การฝึกปฏิบัติงานร่วมกับ K9, รังสีและสารเคมี (HAZMAT) รั่วไหล...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...ผมเห็นว่าสนามบินมีความพยายามพัฒนาการกู้ภัยในระดับมืออาชีพ แต่ยังขาดมิติด้านจิตวิทยาผู้ประสบภัย เช่น การให้คำแนะนำหรือรองรับสภาพจิตใจของผู้โดยสารที่ตกอยู่ในเหตุการณ์

วิกฤต ซึ่งผู้ประสบภัยบางคนก็จะเกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว มีอาการแพนิค จึงอยากเสนอให้มีทีมกู้ภัยจิตวิทยาเสริมเข้าไปด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

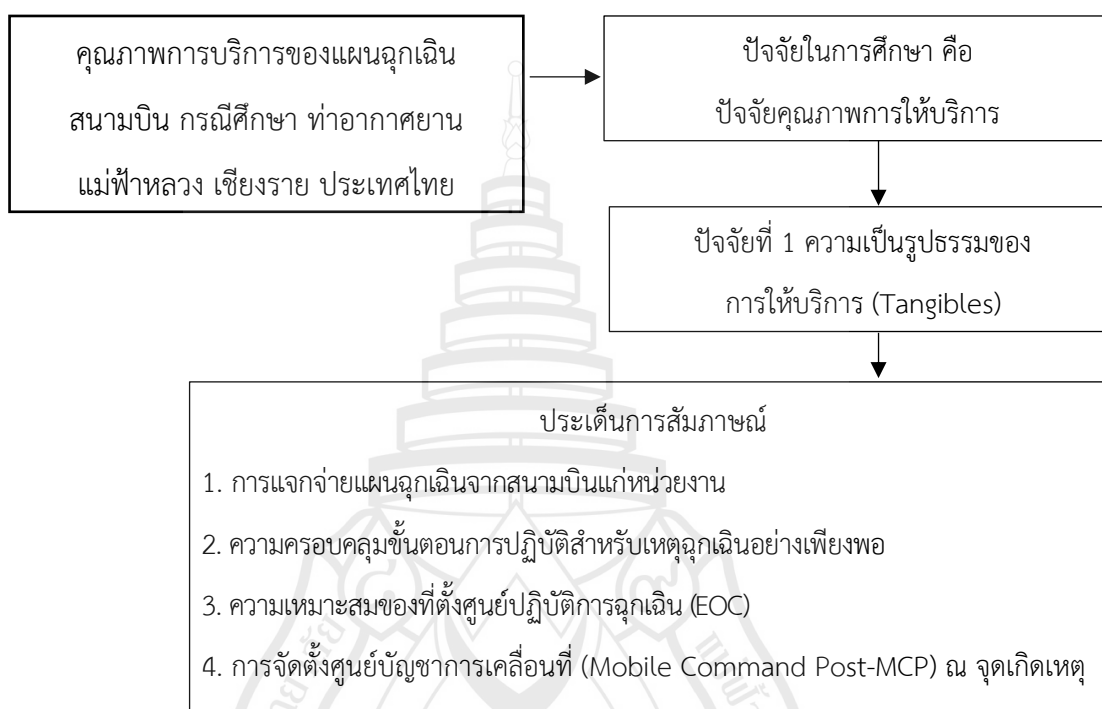
จากการสังเคราะห์ผลการศึกษา พบว่ามีมิติด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) เป็นมิติที่อยู่ในระดับจิตวิทยาและพฤติกรรมบุคลาการ ซึ่งแม้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและสภาวะจิตใจของผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง แต่ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญในลำดับรองลงมา ด้วยเหตุผลว่า มิติด้าน Empathy มีความยากในการควบคุมให้เป็นระบบแบบแผนในระดับนโยบายหรือกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจไม่สามารถเขียนไว้ในแผนงานหรือนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรมเท่ากับมิติด้านการวางแผน การสื่อสาร หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การมีความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) จำเป็นต้องพึ่งพาทักษะเชิงอารมณ์ (Emotional Intelligence) และวุฒิภาวะของบุคลากรรายบุคคล ซึ่งไม่สามารถฝึกอบรมได้ในระยะเวลาอันสั้น ความสามารถในการสื่อสารอย่างเข้าใจ การประเมินสภาพจิตใจของผู้โดยสารในภาวะตื่นตระหนก หรือการเข้าถึงความรู้สึกของผู้พิการและผู้เปราะบาง ย่อมต้องอาศัยประสบการณ์และการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในระยะยาว ดังนั้น แม้มิตินี้จะมีคุณค่าในเชิงจริยธรรมและช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของระบบบริการในเชิงคุณภาพ แต่ก็ไม่ได้ได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในความสำคัญสูงสุดในบริบทที่เน้นความเร่งด่วนและมีความเสี่ยงสูงดังเช่นสถานะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นทางการบิน

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ยังพบว่าในเหตุการณ์จริง การมีเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจและเอาใจใส่ เช่น การพูดคุยปลอบโยนผู้โดยสารที่มีความกลัว การให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมแก่เด็กหรือผู้สูงอายุในระหว่างการอพยพ ย่อมมีผลต่อความสงบเรียบร้อยของสถานการณ์โดยรวม จึงอาจกล่าวได้ว่า Empathy ทำหน้าที่เป็น “กลไกเสริม” ที่ช่วยเพิ่มความเป็นมนุษย์ให้กับระบบที่มีลักษณะทางเทคนิคและเชิงกลไก

เมื่อพิจารณาโดยองค์รวม การจัดลำดับความสำคัญในลักษณะนี้จึงสะท้อนถึงความเข้าใจในระดับเชิงระบบของผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ตระหนักว่าความพร้อมเชิงโครงสร้างและกระบวนการคือปัจจัยพื้นฐานที่จะต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก ขณะที่การตอบสนองและความเข้าใจต่อผู้รับบริการ คือสิ่งที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติการซึ่งต้องพึ่งพาความสามารถและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคน การสร้างความสมดุลระหว่างมิติดังกล่าวจึงเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาแผนฉุกเฉินในบริบทสนามบินอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การส่งเสริมให้บุคลากรสามารถตอบสนองอย่างเหมาะสมและมีความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กับโครงสร้าง

ระบบ เพื่อให้แผนฉุกเฉินในสนามบินเกิดประสิทธิผลอย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงเทคนิคและเชิงมนุษยธรรม

4.1.6 ผลการศึกษาในแต่ละด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)



ภาพที่ 4.6 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ซึ่งในแต่ละประเด็นที่ศึกษาแตกต่างกันไป จากการสัมภาษณ์พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 การรับทราบถึงการแจกจ่ายแผนฉุกเฉินจากสนามบิน ให้หน่วยงานแต่ละแห่งได้รับหรือไม่ผ่านช่องทางใด ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน พบว่า ได้มีการรับทราบครบทุกแห่ง ด้วยการรับทราบจากการได้รับแผนเป็นรูปเล่ม ประเด็นที่ 2 ความครอบคลุมของแผนฉุกเฉิน คือ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินเพียงพอหรือไม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ให้สัมภาษณ์ว่า ครอบคลุมและเพียงพอ ประเด็นที่ 3 การรับรู้ที่ตั่งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) และความเหมาะสมของพื้นที่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ว่ามีความเหมาะสม จำนวน 15 คน ประเด็นที่ 4 การรับทราบถึงการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) ณ จุดเกิดเหตุ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 18 คน

ได้รับทราบถึงการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ ณ จุดเกิดเหตุ โดยที่จากการสัมภาษณ์สามารถ
ถอดความได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การรับทราบถึงการแจกจ่ายแผนฉุกเฉินจากสนามบิน ให้หน่วยงานแต่ละแห่ง
ได้รับหรือไม่ผ่านช่องทางใด

“...ทราบและได้รับเป็นรูปเล่ม สนามบินมีการแต่งตั้งคณะกรรมการฉุกเฉินและแจกจ่ายให้
คณะกรรมการ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...หน่วยงานของผมได้รับในนามของสำนักงานฯ แบบเป็นรูปเล่ม อยากแนะนำให้ทำ
เป็น QR Code เพื่อให้ผู้ใช้งานแผนฉุกเฉินสามารถโหลดเป็นไฟล์ได้ เวลาที่ไปปฏิบัติงานหน้างาน
นอกสถานที่ก็จะได้ใช้สะดวก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...ทราบค่ะ หน่วยงานของพี่ได้รับแจกแบบรูปเล่ม และได้รับแบบเป็นไฟล์มาด้วย ในมุมมอง
ของพี่ พี่ว่าการมีเอกสารที่เป็นรูปเล่มใช้งานสะดวกดี ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
โดยไม่ต้องมาเปิดแฟ้มเอกสาร ประหยัดเวลาไปได้เยอะ....”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...ในปีที่ผ่านมา ผมได้รับแผนฉุกเฉินเวอร์ชันล่าสุด ซึ่งข้อมูลในแผนฉุกเฉินนั้นเป็นภาพรวม
ในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤต ซึ่งแต่ละเหตุการณ์ การปฏิบัติหรือ
ตอบสนองก็จะต่างกันออกไปจึงไม่มีคู่มือปฏิบัติแบบเจาะจงสำหรับตำรวจ ทำให้บางจุดยังเกิดความ
คลุมเครือในการทำหน้าที่เมื่อเกิดเหตุจริง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 21

ประเด็นที่ 2 ความครอบคลุมของแผนฉุกเฉิน คือ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉิน
เพียงพอหรือไม่

“...เพียงพอครับ ถ้าจะให้แนะนำคงเป็นการเพิ่มเติมการทบทวนไปในการปฏิบัติงาน
ประจำวันในระดับส่วนงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึงมากกว่า แต่ก็ขึ้นอยู่กับ
ฟังก์ชันของแต่ละการปฏิบัติหน้าที่ งานที่ต้องเข้าปฏิบัติหน้างานอาจต้องทบทวนหรือฝึกซ้อมที่เน้นไป
ในทางฝึกซ้อมเสมือนจริง ส่วนงานที่เป็นการสนับสนุน ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเข้าช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน
โดยตรง ก็อาจเน้นการทบทวนไปที่วิธีการวางแผน การสรรหาทรัพยากร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...ครอบคลุมแล้ว บางเหตุการณ์ยังไม่เคยเกิดขึ้นจริงที่สนามบินเชียงราย แต่มีแนวทางปฏิบัติรองรับไว้แล้ว โดยมีตัวอย่างเหตุการณ์จากสนามบินอื่น ๆ หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น ผู้ปฏิบัติก็สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในแผนฉุกเฉินสนามบินได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10

“...ตัวแผนมีการระบุขั้นตอนการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ การใช้เส้นทางหลัก-รอง และการตั้งจุดประสานงานไว้ค่อนข้างชัดแล้วค่ะ แต่ยังขาดคู่มือการตัดสินใจในสถานการณ์ซับซ้อน เช่น เหตุการณ์ที่เกิดพร้อมกันหลายจุด ทั้งนี้ก็ต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการตัดสินใจจากผู้แทนหน่วยงานที่ประจำที่ห้องศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 14

“...จากการเข้าร่วมประชุมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินมาหลายครั้ง และอ่านเนื้อหาของแผนฉุกเฉินสนามบิน ถือว่ามีความครอบคลุม เวลาเกิดเหตุจะเน้นการติดต่อสื่อสาร การแจ้งเหตุไปยังหน่วยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของบทบาทหน้าที่ตามภัยด้านนั้น ๆ ก็ถือว่าไม่มีปัญหาเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นซึ่งแต่ละหน่วยจะมีวิธีปฏิบัติย่อยๆ ของตนเองอยู่แล้ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 16

ประเด็นที่ 3 การรับรู้ที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) และความเหมาะสมของพื้นที่

“...มองว่าปัจจุบันเหมาะสม ถ้าเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพราะสามารถมองเห็นพื้นที่เขตการบิน มีการเชื่อมต่อระบบภาพจากกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อติดตามสถานการณ์ได้ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านกายภาพของห้อง EOC อาจรองรับคณะกรรมการฯ ได้ไม่เพียงพอ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...ทราบครับ จะเป็นห้องตอบแทนคุณแผ่นดิน ผมมองว่ามีความพร้อมเพียงพอที่จะเป็น EOC สำหรับบัญชาการ ถ้าให้แนะนำคงเป็นเรื่องเพิ่มพื้นที่ทำงานให้ทีมงานหลังบ้านในการสนับสนุนข้อมูลเร่งด่วน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความเห็นว่าพื้นที่ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ยังไม่เหมาะสม โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

“...ทราบถึงที่ตั้งในปัจจุบัน อาจยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านขนาดของห้องประชุมหากต้องรองรับคณะกรรมการฯ จำนวนมากอาจไม่เพียงพอ ในอนาคตหากมีการปรับปรุงขยายพื้นที่ ควรจะต้องพิจารณาเรื่องขนาดของห้องประชุมที่จะใช้เป็น EOC และอีกเรื่อง

ที่ควรคำนึงถึงคือในกรณีที่อาคารผู้โดยสารเกิดเหตุเพลิงไหม้ จะจัดตั้ง EOC ไว้ที่ไหนของพื้นที่สนามบิน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...อยากเสนอว่าควรสร้างแบบแผนให้พื้นที่ศูนย์ EOC สามารถทำหน้าที่เป็น command center จริง ๆ ได้ครับ เพราะปัจจุบันยังเน้นการรายงานข้อมูล มากกว่าการสั่งการในภาคสนามแบบทันทีทันใด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 18

ประเด็นที่ 4 การรับทราบถึงการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) ณ จุดเกิดเหตุ

“...เวลาเกิดเหตุ ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุการรณรงค์รุนแรงไปจนถึงอุบัติเหตุ ก็จะมี MCP ณ จุดเกิดเหตุทุกครั้ง ซึ่งคนที่ทำหน้าที่แต่ละหน่วยที่เกี่ยวข้อง จะต้องไปรายงานตัวต่อผู้บัญชาการสั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-scene commander) และจะต้องควรคำนึงถึงความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การบริหารจัดการสถานการณ์เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

“...ด้วยความที่พื้นที่ของสนามบินเชียงรายไม่ซับซ้อน การมี MCP เพียงคันเดียวก็ถือว่าเพียงพอ แต่ถ้าหากสนามบินมีกายภาพที่เปลี่ยนแปลง ซับซ้อนมากขึ้น หากเกิดเหตุการณ์เข้าซ้อนหรือเกิดขึ้นพร้อมๆกันหลายจุด ซึ่งจำเป็นจะต้องมีเจ้าหน้าที่ไปดูสถานการณ์และประจำพื้นที่ ก็อาจทำให้เกิดความวุ่นวายได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10

“...ผมเห็นว่ายังสามารถพัฒนา MCP ได้อีกครับ เช่น เพิ่มระบบจ่ายไฟสำรอง ระบบแสงสว่าง รวมถึงอุปกรณ์ให้สามารถรับข้อมูล GPS สดจากหน่วยงาน จะทำให้การวางแผนและควบคุมสถานการณ์แม่นยำยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

นอกจากนี้ จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่ามีมิติด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่สามารถสัมผัส มองเห็น หรือจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องแบบ ป้ายบอกทาง รวมไปถึงการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับรู้การเตรียมความพร้อมของสนามบิน ที่จะส่งผลต่อความรู้สึกถึงความพร้อมและความเป็นระบบของหน่วยงานนั้น กลับได้รับการกล่าวถึงและถูกจัดลำดับความสำคัญไว้อันดับท้ายสุดจากผู้ให้ข้อมูลหลัก

โดยมีการให้เหตุผลในเชิงระบบ ความคาดหวัง และประสบการณ์จริงที่ผ่านมา ซึ่งสามารถขยายความได้อย่างลึกซึ้งในเชิงวิชาการ

ประการแรก มิติของ Tangibles ถูกมองว่าเป็นองค์ประกอบ “สนับสนุน” หรือเป็นภาพลักษณ์ภายนอกของระบบ มากกว่าจะเป็นหัวใจสำคัญที่ขับเคลื่อนและสะท้อนประสิทธิภาพของการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างแท้จริง ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า แม้การมีอุปกรณ์ครบครัน การจัดวางป้ายบอกทางอย่างเป็นระบบ หรือการมีเครื่องแบบเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน จะช่วยสร้างความมั่นใจในเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการ แต่ในสถานการณ์ที่เกิดเหตุฉุกเฉินจริง องค์ประกอบเหล่านี้กลับไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลลัพธ์ของการจัดการเหตุการณ์ หากขาดซึ่งความพร้อมทางระบบ บุคลากรที่มีทักษะ หรือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ ความสวยงามหรือความครบถ้วนทางกายภาพเพียงลำพังจึงไม่เพียงพอที่จะรับประกันประสิทธิภาพของการให้บริการ กล่าวคือความพร้อมทางวัตถุเพียงอย่างเดียวไม่อาจชดเชยช่องว่างของระบบหรือทักษะมนุษย์ได้

นอกจากนี้ มิติของ Tangibles ยังถูกจัดให้อยู่ในลำดับสุดท้าย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเข้าใจว่า การจัดการภาวะฉุกเฉินต้องพึ่งพา “คุณลักษณะภายในระบบ” มากกว่าการปรากฏภายนอก กล่าวคือ ปัจจัยอย่างความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน ความแม่นยำของการตัดสินใจ ความร่วมมือของหน่วยงาน และการสื่อสารภายในทีม ล้วนเป็นสิ่งที่ไม่สามารถประเมินจากสิ่งของหรือสภาพแวดล้อมได้โดยตรง ดังนั้น ความเป็นรูปธรรมจึงถูกมองว่าเป็นองค์ประกอบที่อาจหลอกล่อหากใช้เป็นเกณฑ์หลักในการประเมินคุณภาพของระบบบริการฉุกเฉิน และในบางกรณี อาจเป็นการเน้นในประเด็นรองที่เบี่ยงเบนจากแก่นของการจัดการภาวะวิกฤตได้ อีกประเด็นหนึ่งที่พบได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้ให้ข้อมูลหลายรายมองว่า การลงทุนในองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องมือในการช่วยเหลือใหม่ การแสดงแผนผังการอพยพ แผนที่แสดงตำแหน่งอุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายแจ้งจุดรวมพล (Assembly Point) หรือเทคโนโลยีที่มองเห็นได้ เช่น จอแสดงผลหรือระบบแจ้งเตือนฉุกเฉิน แม้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แต่หากไม่มีการพัฒนาในมิติอื่น ๆ ร่วมด้วย โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือของกระบวนการทำงานและความสามารถในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ก็อาจกลายเป็นการลงทุนที่ไม่ตอบโจทย์เป้าหมายหลักของการจัดการภาวะฉุกเฉิน นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางรายยังเน้นย้ำว่า ในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือทรัพยากร ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมบุคลากร การพัฒนาแผน และการประสานงาน มากกว่าการมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบภายนอก ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้ข้อมูลยังเน้นถึง “ภารกิจหลัก” ของแผนฉุกเฉินสนามบิน ซึ่งคือการป้องกันความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และความมั่นคงของสนามบิน

ในเวลาที่ยากอย่างยิ่ง ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้องของขั้นตอน และความเชี่ยวชาญของบุคลากร จึงเป็นหัวใจสำคัญของระบบที่ต้องมาก่อนความสวยงามหรือความเป็นระเบียบของอุปกรณ์ สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อม ความเป็นรูปธรรมจึงถูกจัดให้อยู่ในลำดับสุดท้าย เพราะไม่ตอบสนองเป้าหมายหลักนี้ได้อย่างแท้จริงหากปราศจากมิติอื่นที่มีประสิทธิภาพรองรับ

ท้ายที่สุด การที่มีมิติของ Tangibles ได้รับการจัดลำดับความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย จึงไม่ใช่การลดทอนคุณค่าขององค์ประกอบที่จับต้องได้ในระบบบริการฉุกเฉิน หากแต่เป็นการสะท้อนวิธีคิดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าใจถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามแผนฉุกเฉิน สนามบิน และตระหนักว่าประสิทธิภาพของระบบย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมภายใน ทั้งในด้านแผนงาน บุคลากร และกระบวนการ มากกว่าการมีเพียงความสวยงามหรือความครบถ้วนขององค์ประกอบที่มองเห็นได้ ความเข้าใจเชิงลึกเช่นนี้จึงช่วยชี้นำให้การพัฒนาแผนฉุกเฉินในสนามบินเป็นไปอย่างรอบด้านและเน้นผลลัพธ์ที่แท้จริง

4.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน

จากการที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย ผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งมีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแผนฉุกเฉิน ตามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVPERF) 5 มิติ โดยที่ผู้วิจัยได้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีการเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินไว้ ซึ่งมีรายละเอียดตัวอย่างการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรหาแนวทางรองรับเพื่อให้การปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงสามารถดำเนินการต่อไปได้ ในกรณีที่หน่วยงานภายนอกติดภารกิจด่วนหรือไม่สามารถสนับสนุนได้ตามแผนฉุกเฉิน อาจเนื่องด้วยบุคลากรไม่เพียงพอ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานต่าง ๆ ขอความร่วมมือจากสายการบิน ถ้าหากทำได้ ในการขอความอนุเคราะห์อุปกรณ์ และอากาศยานจริงเข้าร่วมการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ให้เหมือนจริงมากที่สุด โดยเฉพาะการฝึกซ้อมเหตุการณ์ที่จะต้องมีการขนย้ายผู้โดยสาร ขนย้ายสัมภาระใต้ท้องเครื่อง ควรประสานกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ควรมีศูนย์ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้ญาติของผู้โดยสาร และผู้ให้บริการทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง ทันทีที่ เพื่อลดความวิตกกังวล และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

“...พิจารณาผังการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ CCTV มีภาระหน้าที่ที่จะต้องติดต่อไปยังหลายหน่วยงาน จึงมีข้อกังวลว่าจะแจ้งได้ทันท่วงทีหรือไม่ การสร้างความตระหนักร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานภายนอกอาจยังมีข้อสงสัยในบทบาทหน้าที่ของตน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ควรเน้นย้ำให้ทราบ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

“...เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จะเกิดความวุ่นวายในการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุมาก ควรมีการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้ดี เนื่องจากผู้ใช้งานวิทยุบางคนยังสับสนการใช้งานอยู่ ซึ่งจะรบกวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสภาวะวิกฤต...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

“...อาจพิจารณาเพิ่มเติมการฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในส่วนที่ยังไม่เคยฝึก เช่น จุด Relative area, Matching area เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และเป็นการทดสอบแผนฉุกเฉินที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันด้วยว่ามีความครอบคลุมแล้วหรือไม่ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาในส่วนไหน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4

“...ปรับผังการแจ้งเหตุให้เหมาะสมกับการแจ้งเหตุในกรณีต่าง ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการติดต่อสื่อสาร กำหนดวิธีการอ่าน Grid map ON-Airport และ OFF-Airport ลงไปในแผนผังหรือหน้าอธิบายเพิ่มเติม โดยอาจกำหนดวิธีการการอ่านที่แตกต่างกันของแต่ละผัง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติ/ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ในทันทีที่เกิดเหตุภายในสนามบินหรือภายนอกสนามบิน เช่น ON-Airport อาจกำหนดให้อ่านเป็นพิกัด B15 ส่วน OFF-Airport กำหนดให้อ่านพิกัดเป็น BB15 เป็นต้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

“...ระบบการคัดกรองยานพาหนะที่จะเข้ามาใช้บริการสนามบิน ควรจะถามว่าประชุมอะไร ห้างไหน ถึงจะปล่อยให้เข้ามาได้ อีกเรื่องหนึ่งคือเสนอแนะให้สนามบินเชิญผู้ว่าราชการจังหวัดมาเปิดการฝึกซ้อมฯ เนื่องจากเป็นผู้อำนวยการจังหวัดตามระเบียบ พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจสั่งการทั้งจังหวัด จึงอยากให้ท่านเข้ามารับทราบบทบาทการบริหารจัดการภัยด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

“...ควรมีการนำสื่อวิดีโอการฝึกซ้อมฯ ออกมาเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปรับรู้เท่าที่จะสามารถเผยแพร่ได้ เชิญสื่อมวลชนมาทำข่าวและนำเสนอเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่า สนามบินมีการฝึกซ้อมการรับมือเหตุฉุกเฉินตลอดเวลา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10

“...ควรมีการทบทวนผังการแจ้งเหตุร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามเหตุฉุกเฉินบนพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลการติดต่อกระบวนการแจ้งเป็นปัจจัย ติดต่อได้จริง ไม่ล่าช้า ทบทวนบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยตามแผนฉุกเฉินในแต่ละบทว่า มีการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่ นอกจากการฝึกซ้อมหลัก ๆ อาจพิจารณาให้มีการฝึกทบทวนหัวข้อย่อย ๆ ตาม Function งาน เช่น การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันโรค (PPE) อย่างถูกวิธี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 11

“...อาจพิจารณาเพิ่มสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเข้าไปในตอนที่ฝึกซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อทดสอบว่าผู้ปฏิบัติจะลำดับความสำคัญของเหตุการณ์หรือมีการตัดสินใจตอบสนองอย่างไร เป็นการฝึกการคิดแก้ไขปัญหา เมื่อเจอสถานการณ์จริงก็จะได้ สามารถรับมือได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 12

“...ในฐานะที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับทางวิ่งและเขตการบิน มองว่าการพัฒนาคุณภาพของแผนฉุกเฉินควรเริ่มจากการทบทวนโครงสร้างการสื่อสารให้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงวินาทีแรกที่เกิดเหตุ เพราะเป็นช่วงที่การประสานหลายฝ่ายยังมีความสับสนอยู่บ้าง หากมีระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลสถานการณ์แบบเรียลไทม์ให้ทุกฝ่ายเห็นพร้อมกัน ก็จะช่วยลดเวลาในการตัดสินใจและตอบสนองได้เร็วขึ้นค่ะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 13

“...เรื่องความปลอดภัยคือหัวใจหลักของแผนฉุกเฉิน การพัฒนาที่สำคัญคือการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติให้อัปเดตตามสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงต้องมีการฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่องและมีบทเรียนสรุปทุกครั้ง เพราะแค่แผนอย่างเดียวไม่พอหรอกค่ะ ต้องมั่นใจว่าทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อเกิดเหตุด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 14

“...จากประสบการณ์ในการดูแลผู้โดยสารโดยตรง ผมเห็นว่าควรเพิ่มแนวทางในการดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก และผู้พิการ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน บางครั้งในแผนหลักไม่ได้ระบุ

รายละเอียดในระดับปฏิบัติการจริง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องตัดสินใจทำงานโดยไม่มีแนวทางรองรับ ดังนั้นตัวแผนควรมีภาคผนวกหรือคู่มือรองรับการปฏิบัติที่ลงรายละเอียดลึกมากขึ้นครับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 15

“...ในมุมมองของการรักษาความปลอดภัย สนามบินควรพัฒนาระบบควบคุมพื้นที่ในเหตุฉุกเฉินให้ทันสมัยขึ้น เช่น การใช้ระบบกล้องวงจรปิดที่เชื่อมโยงกับระบบแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติ และระบบจัดลำดับความเสี่ยงในการเข้าถึงแต่ละจุด ทั้งนี้ต้องไม่ลืมมิติเรื่องสิทธิของผู้โดยสารด้วยจะต้องมีมาตรการที่สมดุลระหว่างความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 16

“...เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินระหว่างประเทศ ศุลกากรมีบทบาทสำคัญในการควบคุมเขตผ่านแดน จึงอยากเสนอให้มีการบูรณาการแผนร่วมกับงานศุลกากรให้ชัดเจนขึ้น เพราะตอนนี้บทบาทของเรายังถูกกล่าวถึงน้อย แผนควรมีแนวทางให้เราทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและสายการบินในช่วงภาวะวิกฤตด้วยค่ะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 17

“...ในฐานะตัวแทนสายการบิน ผมเห็นว่าแผนฉุกเฉินของสนามบินยังไม่ครอบคลุมมุมมองของสายการบินมากนัก โดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารกับผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุ ผมเสนอให้มีแนวทางการสื่อสารฉุกเฉินสำหรับสายการบินร่วมกับท่าอากาศยาน พร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกซ้อมแบบร่วมปฏิบัติจริง (Full-scale exercise) อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและความมั่นใจต่อไปครับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 18

“...สำหรับการกู้ชีพในพื้นที่สนามบิน ผมคิดว่าควรเน้นการฝึกซ้อมย่อยร่วมกับหน่วยปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และจัดทำแผนที่จุดเข้าถึงทางการแพทย์ (Medical access point) ให้ชัดเจนในทุกจุดของสนามบิน เพราะบางพื้นที่เรายังเข้าถึงลำบากโดยเฉพาะในเขตพื้นที่ควบคุมสูง นอกจากนี้อุปกรณ์ช่วยชีวิตควรถูกจัดวางภายในอาคารให้ทั่วถึงและอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสิ่งกีดขวาง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 19

“...แผนฉุกเฉินสนามบินควรคำนึงถึงการจัดการภาวะโรคระบาดหรือภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขด้วยค่ะ โดยเฉพาะช่วงหลังจากโควิด-19 เราเห็นชัดว่าความพร้อมในด้านสุขาภิบาลและการคัดกรองมีความสำคัญ ดังนั้น แผนควรรวมแนวทางการประสานงานระหว่างฝ่ายสาธารณสุขกับด่านควบคุมโรคไว้ในระดับแผนแม่บทด้วย ซึ่งที่ผ่านมา ได้เห็นว่าทางสนามบินก็เคยมีการฝึกซ้อมกรณี

การเกิดโรคระบาด ขอชื่นชมว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก ๆ เนื่องจากสนามบินเองก็เป็นจุดเชื่อมต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ประชาชนมีอัตราการเดินทางสูงตลอดปี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 20

“...แผนฉุกเฉินของสนามบินควรปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจริงของพื้นที่รอบสนามบิน เนื่องจากเหตุที่เกิดขึ้นกับเครื่องบิน อาจไม่ได้อยู่เพียงแค่นในสนามบินเท่านั้น เช่น หากเกิดเหตุในจุดที่ติดกับชุมชน หรือพื้นที่ภูเขา การตอบสนองของตำรวจต้องยืดหยุ่นและประสานกับพื้นที่ใกล้เคียง ผมจึงขอเสนอให้มีแผนร่วมกับสถานีตำรวจในอำเภอหรือพื้นที่ใกล้เคียงสนามบิน และควรมีฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่ประจำวันของแต่ละหน่วยไว้เพื่อสามารถติดต่อได้รวดเร็ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 21

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์แก่นสาร (Thematic Analysis) ตามขั้นตอนของ Braun และ Clarke (2006) ซึ่งประกอบด้วย (1) ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (Familiarization) (2) สร้างรหัสเบื้องต้น (Generation of Initial Codes) (3) จัดกลุ่มรหัสเป็นประเด็นย่อย (Searching for Themes) (4) ตรวจสอบและปรับประเด็นหลัก (Reviewing Themes) (5) นิยามและตั้งชื่อประเด็น (Defining and Naming Themes) และ (6) จัดทำรายงาน (Reporting) ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉินสนามบินจำนวน 31 คน ครอบคลุมหน่วยงานภายในและภายนอก รวมถึงผู้รับบริการแผนฉุกเฉินของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ผลการสังเคราะห์ได้ ประเด็นหลัก 4 ด้าน ที่สะท้อน “ช่องว่าง” (Gap) ระหว่างสภาพปัจจุบันกับข้อกำหนด กพท. ฉบับที่ 37 และเชื่อมโยงกับมิติ SERVPERF ทั้ง 5 มิติ (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Personnel) คือจุดเปราะบางอันดับแรก เนื่องจากสนามบินภูมิภาคมีอัตราการจำกัด การเสริมกำลังสำรองและยกระดับทักษะเฉพาะทาง จึงมีความจำเป็นต่อการเพิ่มความน่าเชื่อถือ (Reliability) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ให้แก่การบริการแผนฉุกเฉินสนามบิน

2. ด้านอุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ (Equipment) ที่ต้องใช้ ส่งผลโดยตรงต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การประสานความร่วมมือกับสายการบินเพื่อลดต้นทุนและจัดการความถี่วิทยุช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเชิงทรัพยากรตามทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View)

3. ด้านกระบวนการ (Process) ควรต้องเน้น Realism & Integration เพื่อยกระดับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ภายใต้วงจร CEM framework คือ การลดความเสี่ยง

(Mitigation) การเตรียมความพร้อม (Preparedness) การตอบสนอง (Response) และการฟื้นฟู (Recovery) ให้เกิดเป็นขีดความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic capabilities) ของสนามบิน

4. ด้านการสื่อสาร (Communication) เป็นตัวกำหนดปัจจัยด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) รวมทั้ง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังลดผลกระทบด้านภาพลักษณ์ ตามทฤษฎี Balanced Scorecard ในมิติ มุมมองผู้รับบริการ ดังนั้น การมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม (Joint Information Center) และผังงาน (Flowchart) จึงเป็นจุดเชื่อมต่อภาคีทุกฝ่าย

ซึ่งข้อค้นพบทั้ง 4 ด้านนี้สนับสนุนวัตถุประสงค์ ข้อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ แผนฉุกเฉินสนามบิน ในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และนำไปสู่ ข้อ (2) เพื่อเสนอ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ กพท. โดยเสนอแผนงาน (Roadmap) การ พัฒนาเชิงนโยบาย ได้แก่ (ก) ปรับปรุงคู่มือ AEPs ให้สอดคล้องประเด็นทั้ง 4 (ข) กำหนดดัชนีชี้วัด ความสำเร็จของผลงาน (KPI) เชิงเวลาตอบสนอง-อัตราความพร้อมอุปกรณ์, และ (ค) จัดทำโครงการ ฝึกซ้อมบูรณาการกับหน่วยงานจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความปลอดภัยของท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย และสามารถขยายผลสู่สนามบินภูมิภาคอื่น ๆ ให้เหมาะสมตามบริบทของ สนามบิน ภายใต้ข้อกำหนด กพท. ได้ในอนาคต

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการแผนฉุกเฉิน รวมทั้งสิ้น 21 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเน้นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interviews) จากผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยข้อมูลสำคัญ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์และนำเสนอผลการศึกษาได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบินในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยใช้ตัวชี้วัด SERVPERF 5 มิติ

ด้วยปัจจัยในการศึกษา คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน พบว่า ความถี่ในการกล่าวถึงแต่ละมิตินั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ถูกกล่าวถึง 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ถูกกล่าวถึง 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ถูกกล่าวถึง 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำสุด

จากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความมั่นใจ (Assurance) ได้รับการประเมินในระดับสูงเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นตามโมเดล SERVPERF อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพ และความพร้อมของแผนฉุกเฉินแบบองค์รวม ผู้วิจัยพบว่า มีจุดที่ต้องปรับปรุง เช่น ความไม่สม่ำเสมอของการสื่อสารระหว่างศูนย์ EOC และ MCP ในกรณีที่มีหลายหน่วยงานเข้าร่วม หรือข้อจำกัดด้านขนาดพื้นที่ของห้อง EOC ที่อาจรองรับคณะกรรมการฯ ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังระบุถึงความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน และการจัดทำเอกสารในรูปแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตาม Comprehensive Emergency Management (CEM Framework) ที่มุ่งเน้นเรื่องการประสานการสื่อสารที่ไร้รอยต่อในทุกกระดับ (Interoperability)

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย

การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย พบว่า (1) ควรหาแนวทางรองรับแผนฉุกเฉินด้วยการจัดหาบุคลากรให้เพียงพอ (2) ควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการเข้าร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน (3) ควรมีศูนย์ประชาสัมพันธ์แจ้งญาติผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (4) ควรมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงไปยังผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ มีการประชุมหารือคณะกรรมการอยู่เสมอ (5) ควรปรับผังการแจ้งเหตุให้เหมาะสมกับการแจ้งเหตุในกรณีต่าง ๆ เพื่อลดความซับซ้อนในการสื่อสารและกำหนดวิธีการอ่าน Grid map ON - Airport และ OFF - Airport ลงไปในแผนผังหรือหน้าอธิบายเพิ่มเติม โดยอาจกำหนดวิธีการอ่านของแต่ละผัง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติ/ผู้รับสาร สามารถเข้าใจได้ทันทีที่เกิดเหตุภายใน/ภายนอกสนามบิน

นอกจากนี้ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของ กพท. และสอดคล้องตามมาตรฐาน ICAO การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย พบว่า (1) ควรประเมินความขนาด และความพร้อมของ EOC (2) ควรเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์กู้ภัย และทำบัญชีตรวจสอบความเพียงพอของอุปกรณ์กู้ภัย

เป็นประจำ (3) ควรกำหนด SLA (Service Level Agreement) ร่วมกับหน่วยสนับสนุน และประเมินเวลาเข้าถึง (4) พิจารณาใช้ช่องทางสื่อสารทางการ เพื่อการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนให้รับทราบ เช่น วิทยุสื่อสาร พจนานุกรมประชาสัมพันธ์ของ AOT และ (5) ควรพิจารณาการใช้เทคโนโลยีในการรับ Feedback เพื่อสร้างระบบแจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะผ่านแอปพลิเคชัน หรือ Dashboard ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถใช้ได้ง่าย

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบินในบริบทของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยใช้ตัวชี้วัด SERVPERF 5 มิติ

จากการศึกษาพบว่า ความถี่ในการกล่าวถึงแต่ละมิตินั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ถูกกล่าวถึง 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ถูกกล่าวถึง 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 76.19 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ถูกกล่าวถึง 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำสุด ดังมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

5.2.1.1 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งในประเด็นการศึกษาที่แตกต่างกันไป จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความสอดคล้องของแผนฉุกเฉินของสนามบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่าตอบว่า มีความสอดคล้องเพียงพอ ประเด็นที่ 2 ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่สนามบิน รวมถึงการช่วยเหลือกู้ภัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ให้สัมภาษณ์ว่า มีความน่าเชื่อถือในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่ 3 ความเพียงพอและการพัฒนาระบบสื่อสารที่เหมาะสม ระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) และศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ให้สัมภาษณ์ว่าเพียงพอ เหมาะสม ประเด็นที่ 4 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ในการ

ช่วยเหลือและกู้ภัยของสนามบิน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 คน พบว่า ตอบว่า เพียงพอและเหมาะสม ดังที่สนามบินจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินตามรอบระยะเวลาและมีการประเมินผลทุกครั้ง ได้แก่ (1) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเต็มรูปแบบ (Full - Scale Exercise) อย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก 2 ปี (2) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบางส่วน (Partial Emergency Exercise) ในปีที่ไม่ได้ทำในข้อ (1) และ (3) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบนโต๊ะจำลองสถานการณ์ (Tabletop Exercise) อย่างสม่ำเสมอทุก ๆ 6 เดือน ยกเว้นในช่วงเวลาที่มีการฝึกซ้อมตามข้อ 1) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบิน บินนกแอร์ เพื่อศึกษาด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษฎา เขียววิวัฒน์สุข (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะดวกอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือได้ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการยังสอดคล้องกับแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทย ซึ่งมุ่งเน้นความถูกต้องและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน โดยสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือในการให้บริการอย่างชัดเจน ผ่านการดำเนินงานที่เป็นระบบ เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน การทดสอบแผนและฝึกซ้อมตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพื่อรักษามาตรฐานความน่าเชื่อถือของระบบการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินสนามบินอย่างยั่งยืน

5.2.1.2 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ซึ่งในประเด็นการศึกษาในมุมมองที่แตกต่างกันออกไปจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในสนามบินและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรการความปลอดภัย และรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดด้วยความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ จนเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ประเด็นที่ 2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน

และมีการนำไปบูรณาการใช้ของหน่วยงานอื่น ๆ จากการให้สัมภาษณ์ จำนวน 21 คน พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน เมื่อเกิดเหตุการณ์สามารถดำเนินการตามแผนฉุกเฉินฯ ได้ ประเด็นที่ 3 ช่องทางที่หน่วยงานอื่นจะได้รับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน และข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมและการประเมินผลการฝึกซ้อม จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ได้คำตอบว่า ช่องทางการรับทราบแผนฉุกเฉินนั้น ได้มาจากการประชุมหารือร่วมกัน และจากการทำแบบประเมิน ส่วนข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมนั้น คือ ควรดำเนินการฝึกซ้อมให้สมจริงมากที่สุด เพื่อให้เกิดความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และประเด็นที่ 4 แนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัยในภูมิประเทศที่ยากต่อการเข้าถึงโดยรอบบริเวณสนามบิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า แนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัยในภูมิประเทศที่เข้าถึงได้ยากโดยรอบสนามบินนั้น มีแนวทาง คือ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยเพิ่มเติม หาหน่วยงานที่เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เข้าสนับสนุนหรือให้คำปรึกษา เช่น หน่วยงานท้องถิ่นการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับงานการศึกษาของ อีรพันธ์ สงวนวงศ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับสนามบินนานาชาติในประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ของบริษัท สนามบิน จำกัด (มหาชน) โดยประชากรจำนวน 250 คน เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสนามบิน เปรียบเทียบสมรรถนะของสนามบินโลก และวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ (ACI, 2017) ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารรับรู้คุณภาพการบริการ เพื่อเกิดความมั่นใจในการบริการ ด้านการตรวจหนังสือเดินทางและแสดงตัวตน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การตรวจบัตร การหาหนทาง การรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกการเข้า-ออกของสนามบิน ตามลำดับอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และการเข้า-ออกสนามบิน มีความมั่นใจตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ดีมาก

นอกจากนี้ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทย ซึ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามบทบาทหน้าที่ โดยผลจากการศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พบว่า บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกลดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งสะท้อนถึงการสร้างความมั่นใจอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านความรู้ ความสุภาพ และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่

5.2.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ Responsive ซึ่งในประเด็นการศึกษาในมุมมองที่ต่างกันออกไป จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 แผนฉุกเฉินของสนามบิน มีการประสานการตอบสนอง หรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า แผนฉุกเฉินของสนามบินมีการประสานการตอบสนอง ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเป็นอย่างดี ได้รับแจ้งทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ได้รับเชิญในการฝึกซ้อม ประชุมการให้คำปรึกษาทุกครั้ง ประเด็นที่ 2 การตอบสนองต่อสถานการณ์ของศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน พบว่า ความคิดเห็นต่อการตอบสนองของ Mobile Command Post-MCP มีความทันต่อเหตุการณ์ในการเข้าช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว ประเด็นที่ 3 ความคิดเห็นต่อระยะเวลาการตอบสนอง (Responsive) เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน ให้สัมภาษณ์ว่า มีการตอบสนองทันเหตุการณ์ รวดเร็ว สามารถบริหารจัดการผู้โดยสารและญาติที่มารอรับได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการรองรับเหตุการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ดี ประเด็นที่ 4 ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานสนามบินต่อการให้บริการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน พบว่า พนักงานของสนามบินมีความพร้อมในเรื่อง จำนวนบุคลากร และหน่วยงานภายนอก เช่น มณฑลทหารบกที่ 37 ก็สามารถให้การสนับสนุนด้านการให้ความช่วยเหลือกู้ภัย สอดคล้องกับงานการศึกษาของ วีรยา ทยานวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินบริษัทนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.06) และตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินนี้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (ความเป็นรูปธรรม) และด้านความมั่นใจ ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานการศึกษาของ วัชรินทร์ จันทร์สีมารวรรณ และคณะ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ:

ซื้อโครงการบริการด้วยหัวใจก้าวไกลสู่สากล เพื่อให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสอดคล้องกับแนวทางการจัดการภาวะฉุกเฉินตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดรูปแบบการดำเนินการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบแจ้งเตือนภัย การรายงานเหตุการณ์ การส่งเจ้าหน้าที่เข้าพื้นที่ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ โดยจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า หน่วยงานของสนามบินสามารถตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีระบบการแจ้งเตือนและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเหมาะสมในสถานการณ์วิกฤต

5.2.1.4 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า ในมุมมองนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ความถี่ของการปรับปรุงแผนฉุกเฉิน ที่เหมาะสมและมีความเป็นปัจจุบัน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน พบว่า ความถี่ของการปรับปรุงแผนฉุกเฉินฯ ที่เหมาะสมและมีความเป็นปัจจุบันนั้น ควรทบทวนปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูล/กายภาพ ประเด็นที่ 2 การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 คน พบว่า การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในการแสดงความคิดเห็นที่เหมาะสม คือ ผ่านการประชุมหารือ ผ่านการประเมินการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบินผ่านรายการสำรวจพื้นที่แบะผ่านการวิเคราะห์อุปสรรคแล้วแจ้งผู้บริหารทราบ ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาวิธีการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/ข้อเสนอแนะและปัญหา จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผลการสัมภาษณ์ คือ แนวทางพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและข้อเสนอแนะ เช่น ใช้ช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ Telegram หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อหน้าเว็บไซต์ของ AOT ประเด็นที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านจากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านจากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน พบว่า เจ้าหน้าที่ดับเพลิงมีศักยภาพ ความพร้อมในกรณีเหตุฉุกเฉินและสนามบินมีการทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานที่มีอุปกรณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้การสนับสนุนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับงานการศึกษาของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุตา สุวรรณภิญโญ (2561) ที่ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของ

สนามบิน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ประกอบการสามารถสร้างความพึงพอใจด้านการบริการจากคุณภาพการบริการผ่านการตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ เอาใจใส่ เข้าถึงจิตใจลูกค้าและด้านลักษณะทางกายภาพและรวมถึงการใช้เป็นแนวทางการสร้างมาตรฐานการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้มีคุณภาพระดับสากลในอนาคต

อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจยังไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการภาวะฉุกเฉินตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทย โดยจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า การดำเนินงานในระดับปฏิบัติยังขาดความยืดหยุ่น ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีข้อจำกัด และขาดความชัดเจนหรือความสะดวกในการติดต่อในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งในด้านเครื่องมือสนับสนุนและโครงสร้างคำสั่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แผนฉุกเฉินยังขาดความเอาใจใส่ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ได้รับผลกระทบ

5.2.1.5 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

ในการศึกษารับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินสนามบิน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ซึ่งในแต่ละประเด็นที่ศึกษาแตกต่างกันไป จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ในมุมมองด้านนี้ ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 การรับทราบถึงการแจกจ่ายแผนฉุกเฉินจากสนามบิน ให้หน่วยงานแต่ละแห่งได้รับหรือไม่ผ่านช่องทางใด ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน พบว่า ได้มีการรับทราบครบทุกแห่ง ด้วยการรับทราบจากการได้รับแผนเป็นรูปเล่ม ประเด็นที่ 2 ความครอบคลุมของแผนฉุกเฉิน คือ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินเพียงพอหรือไม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ให้สัมภาษณ์ว่า ครอบคลุมและเพียงพอ ประเด็นที่ 3 ที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) เหมาะสมหรือไม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ว่า มีความเหมาะสม จำนวน 15 คน ประเด็นที่ 4 การรับทราบถึงการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) ณ จุดเกิดเหตุ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 18 คน ได้รับทราบถึงการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ ณ จุดเกิดเหตุ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของสนามบินนานาชาติ อุดรธานี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสนามบินนานาชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเข้าใจในตัวลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลของรัฐ ตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน (กบร.) ฉบับที่ 82 ว่าด้วยระบบการจัดการด้านนิรภัย

สนามบิน (สำนักงานคณะกรรมการการการบินพลเรือน, 2551) ข้อ (3) ระบบเอกสาร (Documentation) เป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินต้องมีความเป็นปัจจุบันเสมอ ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบได้โดยทั่วกันทั้งในรูปแบบจัดไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปเล่ม เป็นต้น และข้อ (7) แผนฉุกเฉิน (Emergency Plan) สนามบินต้องมีเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการจัดการภาวะฉุกเฉินอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยต้องครอบคลุมขั้นตอนปฏิบัติ 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) เหตุฉุกเฉินเกี่ยวข้องกับอากาศยาน (2) การก่อวินาศกรรม (3) เหตุจากสินค้าอันตราย (4)เพลิงไหม้อาคาร (5) ภัยธรรมชาติ และ (6) เหตุฉุกเฉินด้านสาธารณสุข (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565)

อย่างไรก็ตาม ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการยังไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการภาวะฉุกเฉินตามแผนฉุกเฉินของสนามบินในประเทศไทย โดยจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า การจัดเตรียมทรัพยากรในระดับปฏิบัติยังขาดความครอบคลุมและไม่สอดคล้องกับลักษณะของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะในกรณีเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นพร้อมกันหลายจุด (Multi-Casualty Incidents) ซึ่งส่งผลให้แผนไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในบางสถานการณ์ นอกจากนี้ ความเหมาะสมของที่ตั้งและขนาดพื้นที่ของศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ยังไม่เพียงพอ รวมถึงข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ การประสานงาน และการฝึกซ้อมที่ยังไม่ครอบคลุมสถานการณ์จริงอย่างเพียงพอ

5.2.2 คุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบินผ่านตัวชี้วัด SERVPERF 5 มิติ

เมื่อพิจารณาลำดับการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบินตามตัวชี้วัด SERVPERF 5 มิติ จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก ผลปรากฏว่าด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ตามลำดับ และด้านที่ถูกให้ความสำคัญต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเล็งเห็นถึงความสำคัญของความสามารถในการดำเนินการตามแผนฉุกเฉินได้จริง และความมั่นใจในเจ้าหน้าที่ มากกว่าความประทับใจด้านภาพลักษณ์หรือสิ่งที่จับต้องได้ของแผนฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบนี้มีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยหลายฉบับในบริบทที่แตกต่างกัน ดังเช่นการศึกษาของชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ และคณะ (2561) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า

ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และความน่าเชื่อถือของพนักงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด ในทำนองเดียวกันวีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ โดยผลการศึกษา พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านการให้ความมั่นใจตามลำดับ

ความไม่สอดคล้องกันของผลการศึกษานี้กับงานศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น อาจอธิบายได้จากความแตกต่างของบริบทการให้บริการ กล่าวคือ งานวิจัยก่อนหน้านั้นเน้นไปที่ การรับรู้ของผู้รับบริการโดยตรงในสถานการณ์ปกติ จึงให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่มองเห็นได้ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย และเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ในขณะที่การศึกษานี้ มุ่งเน้นที่ “แผนฉุกเฉินของสนามบิน” ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้มีหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานการณ์ตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน โดยประชากรกลุ่มนี้มีการ ประเมินคุณภาพการบริการจากความสามารถในการปฏิบัติจริง ความชัดเจนของบทบาท และความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ มากกว่าความสวยงามหรือความสะดวกสบายของ อุปกรณ์ที่ใช้ อีกทั้ง ความแตกต่างด้านวัตถุประสงค์ของการให้บริการและลักษณะของสถานการณ์ มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ กล่าวคือ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังในเชิงความปลอดภัย ความมั่นใจ และความรวดเร็วในการตอบสนอง ในขณะที่ลักษณะทางกายภาพจะกลายเป็น สิ่งรอง ความสำคัญจึงตกอยู่ที่ความเชื่อถือในระบบและเจ้าหน้าที่มากกว่าภาพลักษณ์ที่แสดงออก ภายนอก ซึ่งแตกต่างจากการประเมินบริการทั่วไปที่อยู่ในสภาวะปกติที่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการให้ คะแนนจากสิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ (Tangibles) สูงกว่ามิติอื่น ๆ

โดยสรุป ความไม่สอดคล้องกันของผลการศึกษานี้กับงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ได้สะท้อนถึงความ ขัดแย้งของข้อมูล แต่แสดงถึงความหลากหลายของมุมมองและความแตกต่างของบริบทการให้บริการ ระหว่าง “สถานการณ์ปกติ” กับ “สถานการณ์ฉุกเฉิน” การวิเคราะห์ในครั้งนี้จึงมีนัยสำคัญในการวาง แนวทางพัฒนาการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน โดยเน้นความสมดุลระหว่างความสามารถใน การปฏิบัติงานจริง และการสื่อสารความพร้อมผ่านองค์ประกอบทางกายภาพ เพื่อเสริมสร้างความ มั่นใจให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการในยามเกิดเหตุไม่คาดฝันขึ้น

ข้อค้นพบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่บ่งชี้ว่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงการมีระบบปฏิบัติการฉุกเฉินที่ชัดเจน มีการฝึกซ้อมตามวงรอบ และมีการ ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับมิติความน่าเชื่อถือ (Reliability) ใน SERVPERF ซึ่งมุ่งเน้น เรื่องความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งสนับสนุนแนวคิด

ของ Comprehensive Emergency Management (CEM framework) ที่ให้ความสำคัญเรื่องการเตรียมพร้อม และการประสานงานตอบสนองเหตุฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม การให้คะแนนด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) พบว่าอยู่ในระดับต่ำที่สุด จากการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว สะท้อนถึงข้อจำกัดของการรับรู้ของหน่วยงานภายนอกต่อบทบาทของตนในแผนฉุกเฉิน แม้ว่าจะมีการฝึกซ้อมร่วมกันแต่บางหน่วยงานยังขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ซึ่งอาจเป็นเพราะการสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับ CEM framework ที่ระบุว่าการรับรู้สถานการณ์ร่วมกัน (Shared situational awareness) เป็นหัวใจของการจัดการภาวะฉุกเฉิน

ความแตกต่างของสองมิตินี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความสามารถเชิงระบบกับการรับรู้ผ่านประสบการณ์จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการเหตุฉุกเฉินในสนามบิน แม้ว่าการบริหารจัดการภายในองค์กรจะมีความพร้อมและประสิทธิภาพ แต่หากขาดการออกแบบภาพลักษณ์ทางกายภาพและสิ่งสนับสนุนเชิงประสบการณ์ ก็อาจทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่มั่นใจและขาดความเชื่อถือต่อความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยของสนามบิน ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระดับองค์กร หากกล่าวโดยสรุป ความแตกต่างระหว่างความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) สะท้อนให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบินในอนาคต ไม่เพียงแต่จะต้องพัฒนาระบบภายในและทักษะของบุคลากรเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้สื่อสารถึงความพร้อม ความปลอดภัย และความเชื่อมั่นของสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาวะวิกฤตให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในทุก ๆ มิติของการรับรู้

5.2.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน

นอกเหนือจากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของแผนฉุกเฉินสนามบินผ่านตัวชี้วัด SERVPERF 5 มิติ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การศึกษาวิจัยนี้ยังค้นพบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปโดยละเอียดได้ 4 ประเด็นหลัก คือ (1) ด้านบุคลากร (Personnel) (2) ด้านอุปกรณ์หรือเครื่องมือ (Equipment) (3) ด้านกระบวนการ (Process) และ (4) ด้านการสื่อสาร (Communication) ตามภาพที่ 5.1 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านบุคลากร (Personnel)

1) การเสริมกำลังและการจัดเตรียมบุคลากรสำรอง ควรมีการจัดทำแผนกำลังคนสำรองสำหรับแต่ละตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน หรือ "multi-role staff" ซึ่ง

สามารถโยกย้ายหน้าที่ตามสถานการณ์ฉุกเฉินได้ โดยเฉพาะในกรณีที่หน่วยงานภายนอกไม่สามารถให้การสนับสนุนได้ตามแผนฉุกเฉินสนามบิน เช่น กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินข้าช้อน หรือในช่วงเวลาที่มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานอื่น ๆ

2) การสร้างความตระหนักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ ควรจัดประชุมชี้แจงบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยกู้ภัย หน่วยดับเพลิง และเครือข่ายสถานพยาบาล ซึ่งบางครั้งอาจยังไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนการตอบสนองภายใต้แผนฉุกเฉินสนามบิน ทั้งนี้ แนวทางที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) แนะนำคือ การจัดสัมมนาแบบ Inter-agency Workshop อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

3) การฝึกอบรมเฉพาะด้าน สนามบินหรือหน่วยงานสายการบินอาจพิจารณาการอบรมในหัวข้อเฉพาะ เช่น การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) อย่างถูกต้อง หรือการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีหลายปัจจัยซับซ้อนภายใต้ภาวะความกดดันสูง จะเป็นการเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตได้จริง

4) การเชิญผู้มีอำนาจเข้าร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสนามบิน การมีผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมการฝึกซ้อมฯ นอกจากจะช่วยให้รับทราบบทบาทและพร้อมสั่งการในสถานการณ์จริงแล้ว ยังแสดงถึงความตระหนักและให้ความสำคัญต่อแผนฉุกเฉินสนามบิน เช่นเดียวกับแนวทางของสหรัฐอเมริกา ที่ Federal Emergency Management Agency (FEMA) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงของรัฐเข้าร่วมการฝึกซ้อมภายใต้ National Incident Management System (NIMS)

2. ด้านอุปกรณ์หรือเครื่องมือ (Equipment)

1) การขอความร่วมมือจากสายการบินในการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อให้การฝึกซ้อมฉุกเฉินสนามบินมีความสมจริง ควรมีการประสานขอความร่วมมือจากสายการบินต่าง ๆ ในการใช้อากาศยานจริงหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น รถเข็นผู้โดยสาร หรือกระเป๋าสัมภาระจำลอง เป็นต้น ซึ่งแนวทางนี้สอดคล้องกับการฝึกซ้อมของท่าอากาศยานอินชอน (Incheon) ที่ใช้อากาศยานซึ่งถูกปลดระวางแล้ว ในการฝึกอพยพผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้

2) การจัดการคลื่นวิทยุ ควรมีการแบ่งความถี่วิทยุที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมกำหนดจุดสื่อสารหลักและสำรอง เพื่อป้องกันการรบกวนซึ่งกันและกัน สามารถควบคุมการเข้าถึงช่องสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านกระบวนการ (Process)

1) การฝึกซ้อมอย่างครอบคลุมและสมจริง ควรมีการจัดฝึกซ้อมในพื้นที่เฉพาะ เช่น Relative Area, Matching Area ที่ยังไม่เคยฝึก และควรแทรกสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น การล้มเหลวของระบบแจ้งเตือน หรือการขาดแคลนอุปกรณ์ เพื่อทดสอบความสามารถในการคิดและตัดสินใจในสถานการณ์จริง

2) การผสมผสานกับแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรเชื่อมโยงแผนฉุกเฉินกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) และ EOP (Emergency Operation Plan) อยู่เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานของสนามบินไม่หยุดชะงักในระยะยาว เช่น แผนการเบี่ยงเส้นทางผู้โดยสาร แผนการจัดสรรพื้นที่ชั่วคราว เป็นต้น

3) การทบทวนบทบาทและขั้นตอนตามแผนฉุกเฉินสนามบิน ควรมีการประชุมประจำปีหรือหลังการฝึกซ้อมเพื่อตรวจสอบว่าบทบาทของแต่ละหน่วยยังสอดคล้องกับสถานการณ์หรือไม่และมีข้อบกพร่องใดที่ควรปรับปรุงบ้าง รวมถึงการประเมินผลการใช้งานแผนฉุกเฉินสนามบินจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้ระบบการรับข้อมูลและความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา (Feedback Loop) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและแก้ไขแผนฉุกเฉินสนามบินอย่างต่อเนื่อง

4) การฝึกซ้อมย่อยตามฟังก์ชันงาน นอกเหนือจากการฝึกซ้อมครั้งใหญ่ ควรแยกการฝึกซ้อมเฉพาะทางตามหน้าที่ เช่น การฝึกซ้อมดับเพลิงอากาศยาน/อาคารสถานที่ การซ้อมลำเลียงผู้ป่วย หรือการตั้งศูนย์สื่อสาร โดยอาจแบ่งการฝึกย่อยออกเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาสเพื่อทบทวนทักษะเป็นระยะ

5) ระบบคัดกรองยานพาหนะ สนามบินควรมีมาตรการเชิงระบบในการควบคุมยานพาหนะ โดยระบุวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้พื้นที่ และอนุญาตเฉพาะบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการ ระบบนี้คล้ายกับแนวทางของสนามบิน Los Angeles (LAX) ที่ใช้ระบบบัตรอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับฐานข้อมูลผู้เข้าร่วมฝึกซ้อม

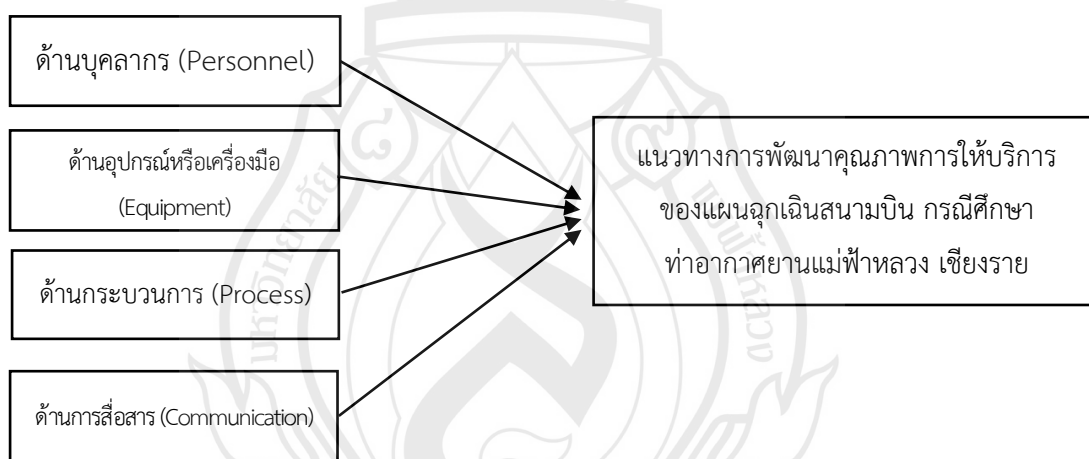
4. ด้านการสื่อสาร (Communication)

1) ปรับปรุงผังการสื่อสารให้ชัดเจน ควรมีการกำหนดผังแสดงพื้นที่ที่แยกแยะระหว่างเหตุการณ์ที่เกิดภายใน (ON-Airport) และภายนอกสนามบิน (OFF-Airport) อย่างชัดเจน เช่น การกำหนดรหัสพิกัดต่างกัน B15 สำหรับในสนามบิน และ BB15 สำหรับนอกเขตสนามบิน ทั้งนี้สนามบินอาจพิจารณาใช้รหัสสีและตัวอักษรผสมผสานกันเพื่อระบุตำแหน่งในระบบ Grid Map ที่เข้าใจง่าย และทำการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉินสนามบินทุกคนรับรู้ และเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน

2) การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน ในภาวะฉุกเฉินควรมีศูนย์กลางในการสื่อสารข่าวสารแก่ญาติผู้โดยสารและสื่อมวลชน (Passenger Info Center) พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลด้านจิตวิทยาและแปลภาษา เพื่อสร้างความเข้าใจ ลดความวิตกกังวล และควบคุมข้อมูลให้เกิดความถูกต้องและเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3) การใช้สื่อในการสร้างความเข้าใจ การจัดทำวิดีโอสาริตถ์การฝึกซ้อม และเปิดให้สื่อมวลชนเข้าร่วมบันทึกภาพข่าวจะช่วยเสริมภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสนามบินและส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือของสนามบินอีกด้วย

4) การทบทวนช่องทางการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการตรวจสอบข้อมูลการติดต่อของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถประสานงานได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะช่องทางสำรอง เช่น เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน สัญญาณวิทยุสำรอง หรือแอปพลิเคชันเฉพาะทาง เช่น การใช้แอป ALERTUS ในหลายสนามบินในสหรัฐอเมริกา



ภาพที่ 5.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จากการสังเคราะห์ผลการศึกษา

จากแนวทางที่ได้นำเสนอมานี้ จะช่วยยกระดับความพร้อมในการรับมือเหตุฉุกเฉินได้อย่างเป็นระบบ เพิ่มความแม่นยำในการประสานงาน ลดความสูญเสีย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การดำเนินการเหล่านี้ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินอย่างทันท่วงทีและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น แต่ยังส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อระบบ

การคมนาคมทางอากาศ อันเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และความมั่นคงของประเทศ โดยเฉพาะในยุคที่ความคาดหวังด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การมีแผนฉุกเฉินที่มีคุณภาพและสามารถนำมาใช้งานให้เกิดประสิทธิผล จึงถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินไทยในระดับสากล

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษาศึกษาเชิงลึกด้านการจัดสรรกำลังพลสำหรับภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ณ สนามบิน เนื่องจากข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่ามีความเห็นสอดคล้องกันถึง “ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานสนามบินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน” โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ระบุว่าบุคลากรของสนามบินมีความพร้อม อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีข้อมูลเชิงปริมาณหรือโมเดลจำลองสถานการณ์จริงเพื่อรองรับการจัดการสถานการณ์ในกรณีเกิดเหตุอุบัติภัยหมู่ (mass casualty incident) และประเมินจำนวนกำลังพลที่เหมาะสมในแต่ละประเภทเหตุฉุกเฉิน เช่น การวินาศกรรม เหตุไฟไหม้ หรือเหตุจากสินค้าอันตราย เพื่อจัดทำแผนกำลังพลรองรับเฉพาะเหตุ (Contingency Staffing Plan)

5.3.2 ควรดำเนินการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบินในภูมิภาคอื่น ๆ เช่น สนามบินเชียงใหม่ สนามบินหาดใหญ่ หรือสนามบินขอนแก่น เพื่อศึกษาความแตกต่างในด้านทรัพยากร โครงสร้างองค์กร แนวทางปฏิบัติ และความพร้อมในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่นำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาแผนฉุกเฉินระดับประเทศได้อย่างครอบคลุม

5.3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของผู้วิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหรือปรับปรุงนโยบาย โดยจัดแบ่งระดับของนโยบายออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

5.3.3.1 ระดับนโยบายสนามบิน

ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการจัดทำแผนฉุกเฉินในรูปแบบดิจิทัล (E-plan) ที่สามารถเข้าถึงได้แบบเรียลไทม์ผ่าน QR Code หรือระบบ Cloud Storage พร้อมจัดเตรียมแผนสำรองด้านการสื่อสารในกรณีเครือข่ายหลักไม่สามารถใช้งานได้ โดยมุ่งเน้นการสร้างการต่อเนื่องของการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (Inter-agency Communication Redundancy)

5.3.3.2 ระดับการปฏิบัติของหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ควรจัดให้มีระบบฐานข้อมูลกลาง (Shared Dashboard) สำหรับให้หน่วยงานภายนอกสามารถรายงานและรายงานสถานะการตอบสนองได้แบบเรียลไทม์ ควบคู่กับการจัดทำแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพื่อใช้ประเมินและยืนยันความพร้อมของหน่วยงานสนับสนุนก่อนการฝึกซ้อมหรือเหตุการณ์จริง

5.3.3.3 ระดับการพัฒนาบุคลากรและระบบสื่อสาร

ควรพัฒนาหลักสูตรอบรมเบื้องต้นด้านการจัดการวิกฤตและภาวะฉุกเฉิน (CEM) สำหรับบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉิน โดยควรเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะผ่านการฝึกอบรบแบบจำลองสถานการณ์ (Simulation-based Training) ทั้งในรูปแบบบนโต๊ะจำลองสถานการณ์ (Table-top) และการฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full-scale Exercise) ตามแผนฉุกเฉินสนามบิน โดยเฉพาะในกรณีของสถานการณ์ซ้อนและภัยซับซ้อน (Compound Incidents)



รายการอ้างอิง

- คิวพีเอฟไอที คอนซัลติ้ง. (2565). *Service quality: คุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า*. QPFIT. สืบค้นจาก <https://www.qpf.it.com/Knowledge-Bank/Knowledge-Articles/Service-quality-delivered-to-customers>
- เคลลี่ เอิง. (2567, 3 มกราคม). *ลูกเรือสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อพยพทุกคนออกจากเครื่องบินอย่างปลอดภัยและรวดเร็วได้อย่างไร*. BBC News ไทย. <https://www.bbc.com/thai/articles/cg3vx0jpi5go>
- ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ, ศิริวรรณ กวงเพ็ง และลินจง โพชาริ. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี. *วารสารช่อพะยอม*, 29(2), 15–25.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2567, 30 ธันวาคม). *เครื่องบินเกาหลีใต้ชนผุ่่นกเป็นสาเหตุโศกนาฏกรรมจริงหรือไม่*. ไทยรัฐออนไลน์. <https://www.thairath.co.th/news/foreign/2833708>
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, ญัฐพรพรรณ อุตมา และภูมิพัฒน์ พงศ์พฤตกุล. (2563). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้าสำหรับสนามบินนานาชาติในประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(110), 241–250. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU_Suthiparithat_Journal/article/view/243756
- ภูวดล งามมาก และชวลี ญ ถกลาง. (2563). นวัตกรรมการเพิ่มคุณภาพการให้บริการผู้โดยสารสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 8(12), 102–112. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/246558>
- รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2564). การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 166–179. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3741>
- วัชรินทร์ จันทรสีมาวรณ, ทมมัล แสงสว่าง และรุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 4–16. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/202724>

- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว*
วิทยาศาสตร์: กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/3076>
- วีรยา ทยานุวัฒน์. (2563). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ*
ภายในประเทศ: กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3424/3/winarat_poow.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการการการบินพลเรือน. (2551, 19 มีนาคม). *ข้อบังคับของคณะกรรมการการบิน*
พลเรือน ฉบับที่ 82 ว่าด้วยระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน. ราชกิจจานุเบกษา,
125(พิเศษ 56 ง), 55-57.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2565, 6 ธันวาคม). *ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพล*
เรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน. ราชกิจจานุเบกษา, 139(พิเศษ
285 ง), 211-214.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2567). *แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานปลัด*
กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2567. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.
[https://psdg.mof.go.th/th/view/attachment/file/3139343631/แผนบริหารความ](https://psdg.mof.go.th/th/view/attachment/file/3139343631/แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสป.กค.และสร.กค.24-5-67.pdf)
พร้อมต่อสภาวะวิกฤตสป.กค.และสร.กค.24-5-67.pdf
- สุดา สุวรรณภิรมย์. (2561). *ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาค*
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11(2), 114-
125.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ssrgraduate/article/view/181415>
- Airport Council International. (2017). *Airport service quality.*
<https://aci.aero/programs-and-services/asq/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative*
Research in Psychology, 3(2), 77-101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and
 extension. *Journal of Marketing, 56(3), 55-68.*
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

- Federal Aviation Administration. (1999). *Airport Emergency Plan (FAA-150/5200-31A)*.
https://www.faa.gov/documentLibrary/media/advisory_circular/150-5200-31A/150_5200_31a.pdf
- Federal Aviation Administration. (2022). *Airport Categories*. Retrieved from
https://www.faa.gov/airports/planning_capacity/categories
- Federal Emergency Management Agency. (2010). *Developing and maintaining emergency operations plans: Comprehensive preparedness guide (CPG) 101 version 2.0*. https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-06/CPG_101_v2.pdf
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). *How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability*. *Field Methods*, 18(1), 59–82.
<https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Hennig-Thurau, T. (2004). *Customer orientation of service employees: Its impact on customer satisfaction, commitment, and retention*. *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), 460–478.
<https://doi.org/10.1108/09564230410564939>
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes (Vol. I – Aerodrome Design and Operations, 9th ed.)*. <https://store.icao.int>
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Guidance material on airport preparedness for effective humanitarian assistance and disaster response*.
https://www.icao.int/Meetings/HumanitarianAssistance/Documents/ICAO_Guidance_Material_HADR_Airport_Preparedness_2022.pdf
- Jain, S., & Gupta, G. (2004). *Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales*. *Vikalpa*, 29(2), 25-37. <http://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Lee, S. (2014). *Selective versus comprehensive emergency management in Korea*. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 47(5), 245–252.
<https://doi.org/10.3961/jpmph.14.017>

- Liu, Y., & Zhang, H. (2018). Emergency management in China: Towards a comprehensive mode. *Journal of Risk Research*, 21(12), 1479–1496.
<https://doi.org/10.1080/13669877.2018.1476901>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Service marketing: People, technology & strategy* (6th ed.). Prentice Hall, Inc.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2021). *Practices in airport emergency plans*.
<https://nap.nationalacademies.org/catalog/26077/practices-in-airport-emergency-plans>
- National Transportation Safety Board. (1986). *Safety recommendation A-86-090*.
https://www.nts.gov/safety/safety-recs/RecLetters/A86_90_91.pdf
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 years of service quality measurement: Reviewing the use of the SERVQUAL instrument. *Cuadernos de Difusion*, 7(13), 101-107. <https://doi.org/10.46631/jefas.2002.v7n13.05>
- 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. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
<https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
<https://doi.org/10.2307/1252255>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Rios & Skores. (2025, 17 February). *Emergency teams respond to Delta plane crash at Toronto Pearson Airport*. CNN.
<https://edition.cnn.com/2025/02/17/americas/toronto-airport-delta-plane-intl-latam/index.html>
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: Integrating customer expectations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(1), 23–31. <https://doi.org/10.1108/09604520110379472>
- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: : A student perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(2), 143–166.
<https://doi.org/10.1108/17410400410515043>
- Teas, R. K. (1993). Consumer Expectations and the Measurement of Perceived Service Quality. *Journal of Professional Services Marketing*, 8(2), 33–54.
https://doi.org/10.1300/J090v08n02_05
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
<https://doi.org/10.2307/1251446>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed.) McGraw-Hill, Boston.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press, New York.

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน วิทยาลัยการศึกษานามบินแม่ฟ้าหลวง
เชียงราย ประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงหนึ่งช่องในแต่ละคำถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ไม่เกิน 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51-60 ปีขึ้นไป ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ระดับการทำงานของ ท่าน ☐ ผู้ปฏิบัติงาน ☐ หัวหน้างาน ☐ ผู้บริหาร
5. ตำแหน่ง/ หน่วยงาน โปรดระบุ
.....
6. จำนวนครั้งที่ท่านเคยร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
☐ ไม่เคย ☐ 1-3 ครั้ง ☐ 4-6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน

ข้อ	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของ แผนฉุกเฉินสนามบิน	การกล่าวถึง		ข้อมูลจากการให้ สัมภาษณ์
		มี	ไม่มี	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)				
1	ท่านทราบถึงการแจกจ่ายแผนฉุกเฉินจากสนามบินให้ หน่วยงานของท่านหรือไม่ ผ่านช่องทางใดบ้าง			
2	ท่านคิดว่าแผนฉุกเฉินของสนามบิน มีความครอบคลุม ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เพียงพอ หรือไม่ หากไม่เพียงพอท่านเห็นควรให้สนามบิน เพิ่มเติมสถานการณ์ใดบ้าง			

ข้อ	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของ แผนฉุกเฉินสนามบิน	การกล่าวถึง		ข้อมูลจากการให้ สัมภาษณ์
		มี	ไม่มี	
3	ท่านทราบถึงที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ประจำ สนามบินหรือไม่ หากทราบ สถานที่ที่ตั้งดังกล่าวมีความ เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร			
4	ท่านทราบหรือไม่ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ สนามบินจะมี การจัดตั้งให้มีศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) ณ จุดเกิดเหตุ และการ ปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวนี้ท่านคิดว่าควรคำนึงถึง ปัจจัยใดเป็นหลัก			
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)				
5	ท่านคิดว่าแผนฉุกเฉินของสนามบินมีความสอดคล้อง กับการปฏิบัติการของอากาศยาน การดำเนินงานและ กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสนามบินแล้วหรือไม่ อย่างไร			
6	ท่านมีมุมมองอย่างไร ต่อความรู้ ความสามารถ ความ น่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของ เจ้าหน้าที่ของสนามบิน รวมถึงการช่วยเหลือกู้ภัยของ พนักงานของสนามบินที่เกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉิน			
7	ในมุมมองของท่าน สนามบินจะพัฒนาระบบการ สื่อสารที่เหมาะสม และเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ศูนย์บัญชาการ เคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างไรบ้าง			
8	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านความเพียงพอ เหมาะสม และความทันสมัย ของอุปกรณ์ในการ ช่วยเหลือและกู้ภัยของสนามบิน			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)				
9	แผนฉุกเฉินของสนามบินมีการประสานการตอบสนอง หรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานของ ท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง			
10	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการตอบสนองต่อ สถานการณ์ของศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP)			

ข้อ	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของ แผนฉุกเฉินสนามบิน	การกล่าวถึง		ข้อมูลจากการให้ สัมภาษณ์
11	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระยะเวลาการตอบสนอง (Response) เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน			
12	ในมุมมองของท่าน พนักงานของสนามบินมีความ พร้อมและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการเมื่อเกิด เหตุการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ อย่างไร			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)				
13	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการปฏิบัติงานหรือใช้ บริการภายในสนามบิน และปัจจัยใดส่งผลให้ท่านมี ความคิดเห็นเช่นนั้น อย่างไร			
14	หน่วยงานของท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนฉุกเฉิน ของสนามบิน และมีการนำไปบูรณาการใช้กับแผน ฉุกเฉิน/แผนเผชิญเหตุของหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง			
15	หน่วยงานท่านรับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินฯ จาก ช่องทางใด ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมฯ และ การประเมินผลการฝึกซ้อมฯ อย่างไรบ้าง			
16	ท่านมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัย ในภูมิภาคที่ยากต่อการเข้าถึงโดยรอบบริเวณ สนามบินอย่างไร			
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)				
17	ท่านมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงแผนฉุกเฉินฯ ใน ความถี่เท่าใดจึงจะเหมาะสม และมีความเป็นปัจจุบัน			
18	หน่วยงานท่านได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับแผนฉุกเฉินฯ ผ่านทางช่องทางใดบ้างอย่างไร			
19	ท่านมีแนวทางในการพัฒนาวิธีการ/ ช่องทางในการ ติดต่อ สื่อสารข้อเสนอแนะ/ ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินอย่างไร			
20	จากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน ท่านมีความคิด เห็น/ข้อเสนอแนะต่อการบริการกู้ภัยเฉพาะด้าน อย่างไรบ้าง			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการถอดเทปบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแผนฉุกเฉินของสนามบิน กรณีศึกษา สนามบินแม่ฟ้าหลวง
เชียงราย ประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงหนึ่งช่องในแต่ละคำถาม

1. เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ไม่เกิน 21 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☒ 41 – 50 ปี ☐ 51-60 ปีขึ้นไป ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☒ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ระดับการทำงานของ ท่าน ☐ ผู้ปฏิบัติงาน ☒ หัวหน้างาน ☐ ผู้บริหาร
5. ตำแหน่ง/ หน่วยงาน โปรดระบุ

ตำแหน่ง: นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการหัวหน้าฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ.....

หน่วยงาน: ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงราย.....

6. จำนวนครั้งที่ท่านเคยร่วมฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
☐ ไม่เคย ☐ 1-3 ครั้ง ☒ 4-6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของแผนฉุกเฉินสนามบิน

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

ข้อ 1 ท่านทราบถึงการแจกจ่ายแผนฉุกเฉินจากสนามบินให้หน่วยงานของท่านหรือไม่ผ่านช่องทางใดบ้าง

“รับทราบครับ หน่วยงานของผมได้รับในนามของสำนักงานฯ แบบเป็นรูปเล่ม อยากแนะนำให้ทำเป็น QR Code เพื่อให้ผู้ใช้งานแผนฉุกเฉินสามารถโหลดเป็นไฟล์ได้ เวลาที่ไปปฏิบัติงานหน้างานนอกสถานที่ก็จะได้ใช้สะดวก เพราะสถานการณ์จริงผู้ปฏิบัติงานเองก็ไม่สามารถพกพาเอกสารเล่ม

ใหญ่ ๆ ไปไหนมาไหนได้ การมีแผนฉุกเฉินที่เป็นไฟล์มันก็สะดวกรวดเร็วกว่าในแง่ของการเปิดดูข้อมูลใช้งาน”

ข้อ 2 ท่านคิดว่าแผนฉุกเฉินของสนามบิน มีความครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอท่านเห็นควรให้สนามบินเพิ่มเติมสถานการณ์ใดบ้าง

“น่าจะครอบคลุม เพียงพอแล้วครับ และถือว่ามีเตรียมการที่พร้อมรับสถานการณ์ตามกำลังคนและอุปกรณ์เท่าที่สนามบินมีครับ ในส่วนเรื่องอื่น ๆ อาจเพิ่มเติมเข้ามาได้ในอนาคต หากมีแนวโน้มสถานการณ์ที่เสี่ยงจะก่อให้เกิดภัยคุกคาม”

ข้อ 3 ท่านทราบถึงที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ประจำสนามบินหรือไม่ หากทราบสถานที่ตั้งดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

“ทราบครับ จะเป็นห้องตอบแทนคุณแผ่นดิน ผมมองว่ามีความพร้อมเพียงพอที่จะเป็น EOC สำหรับบัญชาการ ถ้าให้แนะนำคงเป็นเรื่องเพิ่มพื้นที่ทำงานให้ทีมงานหลังบ้านในการสนับสนุนข้อมูลเร่งด่วน ตรงบริเวณเคาน์เตอร์กาแฟในห้องประชุมที่มีอยู่สามารถเพิ่มเป็นพื้นที่ให้ทีมสนับสนุนข้อมูลเร่งด่วนได้ครับ”

ข้อ 4 ท่านทราบหรือไม่ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ สนามบินจะมีการจัดตั้งให้มีศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) ณ จุดเกิดเหตุ และการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวนี้ท่านคิดว่าควรคำนึงถึงปัจจัยใดเป็นหลัก

“ทราบและเคยเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริเวณ MCP เนื่องจากเมื่อเกิดสถานการณ์ที่สนามบินร้องขอให้หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเข้าสนับสนุนไม่ว่าการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินหรือสถานการณ์จริง ผมก็จะเข้าไปอยู่บริเวณที่เกิดเหตุด้วย ในมุมมองของ ปภ. เป็นห่วงเรื่องความปลอดภัยเรื่องแสงสว่าง หากแสงสว่างไม่เพียงพอก็อาจทำให้การปฏิบัติงานตรงนั้นเป็นไปด้วยความยากลำบากมากครับ”

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ข้อ 5 ท่านคิดว่าแผนฉุกเฉินของสนามบินมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติการของอากาศยาน การดำเนินงาน และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสนามบินแล้วหรือไม่ อย่างไร

“จากเหตุการณ์ไกลออกนอกรันเวย์ (Runway) ด้านความปลอดภัยและการให้บริการ ก็อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการดูแลลูกค้า นั่นก็คือผู้โดยสารของสนามบินและสายการบิน ในช่วงที่เราจัดการสถานการณ์ต่อจากนั้น เช่น เรื่องการจัดหายานพาหนะไปส่งผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ไปยังสนามบินข้างเคียง แต่ก็อาจต้องดูบริบทอีกทีว่าความรับผิดชอบในส่วนนี้ ใครจะต้องเป็นผู้ดำเนินการ”

ข้อ 6 ท่านมีมุมมองอย่างไร ต่อความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ของสนามบิน รวมถึงการช่วยเหลือกู้ภัยของพนักงานของสนามบินที่เกี่ยวข้องกับแผนฉุกเฉิน

“ในส่วนนี้ เจ้าหน้าที่ของสนามบินถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยอยู่แล้วเท่าที่ทราบทางทีมกู้ภัยมีการฝึกฝน การทบทวนตามวงรอบ รวมถึงฝึกการปฏิบัติกู้ภัยที่หลากหลาย ทำให้มีความน่าเชื่อถือระดับสูงครับ”

ข้อ 7 ในมุมมองของท่าน สนามบินจะพัฒนาระบบการสื่อสารที่เหมาะสม และเพียงพอในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) ศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างไรบ้าง

“จากประสบการณ์ทำงานร่วมกับสนามบินมา ถือว่าการติดต่อสื่อสารก็เป็นไปตามมาตรฐานแล้วครับ แต่ถ้าหากอยากจะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เท่าที่รับทราบมา มีช่องทางอื่น ๆ ที่ติดต่อกันระหว่าง EOC และ MCP เช่น ไลน์ สื่อสารกับแบบเรียลไทม์ ในลักษณะเดียวกันกับที่หมอรักษาโรคผ่านระบบออนไลน์ แต่สนามบินเองอาจต้องพิจารณาความเหมาะสม และต้องพึ่งอำนาจการตัดสินใจจาก EOC ซึ่งอาจจะพิจารณาทดลองใช้วิธีติดต่อสื่อสารใหม่ ๆ ควบคู่ไปกับวิธีเดิมด้วย เพื่อให้รู้ว่าการติดต่อสื่อสารโดยวิธีไหนรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลครบถ้วน”

ข้อ 8 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านความเพียงพอเหมาะสม และความทันสมัย ของอุปกรณ์ในการช่วยเหลือและกู้ภัยของสนามบิน

“อุปกรณ์ช่วยเหลือกู้ภัยเพียงพอในระดับเบื้องต้น แต่ในส่วนอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายอากาศยานที่ขัดข้องอาจยังไม่เพียงพอ คิดว่าในมุมมองนี้ สนามบินน่าจะพอทราบและอาจนำไปสู่การรวบรวมข้อมูลอุปกรณ์ช่วยเหลือกู้ภัยจากหน่วยงานข้างเคียง ทั้งภาครัฐ เอกชนต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงหรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อให้เวลาที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นจริง สามารถร้องขออุปกรณ์รวมถึงวางแผนระยะเวลาในการจัดการ เพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายได้ไวที่สุดครับ”

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)

ข้อ 9 แผนฉุกเฉินของสนามบินมีการประสานการตอบสนอง หรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง

“ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) จังหวัดเชียงราย ปฏิบัติตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงรายปี 2564 - 2570 ซึ่งในแผนก็จะมีภัยที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์ เช่น ภัยจระเขรมีแผนตอบสนองต่อภัยธรรมชาติ เช่น ภัยหนาว ภัยแล้ง ซึ่งครอบคลุมแผนฉุกเฉินของสนามบิน หากเกิดเหตุขึ้นจะมีการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ในส่วนแผนฉุกเฉินของสนามบิน ปภ. ก็จะเป็นหน่วยประสานงานไปยังหน่วยปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อขอรับการสนับสนุนกำลังคน อุปกรณ์เครื่องจักร

ถ้าเป็นในกรณีที่สนามบินเองร้องขอให้ ปก.สนับสนุนภารกิจในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ปก.เองก็ดำเนินการตามแผนฉุกเฉินสนามบิน เนื่องจากเป็นพื้นที่ของสนามบินซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเฉพาะ โดยเมื่อได้รับการร้องขอให้สนับสนุนกำลังคน หรืออุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ปก.ก็จะเดินทางไปจุดนัดพบ (Rendezvous Point) ของสนามบิน”

ข้อ 10 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ของศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ (Mobile Command Post-MCP)

“การตอบสนองทันต่อเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุเพื่อบัญชาการเหตุการณ์ได้อย่างคล่องตัว ไม่น่ามีประเด็นอะไรครับ”

ข้อ 11 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระยะเวลาการตอบสนอง (Response) เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

“ถือว่าไม่ช้าซักเท่าไหร่ หากสนามบินเกิดเหตุที่ต้องร้องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ปก.จะเป็นหน่วยประสานให้ เพื่อให้การร้องขอรวดเร็วขึ้น แต่เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วที่สุด สนามบินสามารถแจ้งไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ได้โดยตรง ปก.จะช่วยเหลือในส่วนของการประสานงานเพื่อจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ที่สนามบินอาจหาไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลว่าจะต้องไปหามาจากแหล่งไหน”

ข้อ 12 ในมุมมองของท่าน พนักงานของสนามบินมีความพร้อมและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ อย่างไร

“เรื่องจำนวนคิดว่าเพียงพอครับ หากเป็นเฉพาะเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน จะถูกกำหนดโดยมาตรฐานด้านการบินอยู่แล้ว ตามขนาดของรันเวย์ (Runway) จำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่มากับเที่ยวบินนั้น ๆ ด้วยเหตุนี้ ผมมองว่าสนามบินเองต้องมีความเพียงพอทั้งในด้านการกำลังคน และอุปกรณ์ช่วยเหลือกู้ภัยเบื้องต้น แต่ถ้าเริ่มเป็นอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ใหญ่จนกำลังเจ้าหน้าที่ของสนามบินไม่สามารถดำเนินการได้เอง ก็จะต้องยกระดับสถานการณ์ขึ้นเป็นระดับจังหวัด ซึ่งผู้บัญชาการสถานการณ์จะเป็นผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้ดูแลรวมการบริหารงานของจังหวัด รู้ทุกเรื่องในพื้นที่จังหวัด ท่านก็จะสามารถสั่งการแต่ละหน่วยงานได้โดยตรงเพื่อเข้าแก้ไขสถานการณ์”

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ข้อ 13 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการปฏิบัติงานหรือให้บริการภายในสนามบิน และปัจจัยใดส่งผลให้ท่านมีความคิดเห็นเช่นนั้น อย่างไร

“จากที่ผมปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน ในเรื่องการเข้าพื้นที่ในอาคารไม่มีปัญหา แต่ถ้าเป็นพื้นที่เขตการบิน หากไม่มีบัตรอนุญาตบุคคลหรือบัตรอนุญาตยานพาหนะ บุคคลนั้นก็จะไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ เป็นไปตามมาตรฐานสนามบินครับ มุมมองของผม ผมว่าไม่มีปัญหาข้อขัดข้องอะไร การ

ให้บริการภายในสนามบิน ผมเองก็มีความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านความปลอดภัย ใช้งานเดินทางได้อย่างสบายใจครับ”

ข้อ 14 หน่วยงานของท่านรับรู้บทบาทหน้าที่ตามแผนฉุกเฉินของสนามบิน และมีการนำไปบูรณาการใช้กับแผนฉุกเฉิน/แผนเผชิญเหตุของหน่วยงานท่านอย่างไรบ้าง

“รับรู้บทบาทหน้าที่ครับ แต่เวลาที่เกิดเหตุฉุกเฉินในสนามบิน ปก.ไม่ใช่หน่วยหลักในการเข้าระงับหรือโต้ตอบเหตุฉุกเฉิน จะเป็นทางสนามบินโดยหน่วยดับเพลิงและกู้ภัยเป็นผู้เผชิญเหตุคนแรก (first responder) ซึ่ง ปก. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ ก็จะเตรียมพร้อมให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในส่วนแผนที่ ปก. ยึดถือปฏิบัติก็จะเป็นแผนระดับจังหวัดซึ่งครอบคลุมทุกเหตุการณ์อยู่แล้วครับ ผมคิดว่าเป็นโอกาสดีมาก ๆ ที่สนามบินมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและเชิญหน่วยต่าง ๆ ที่จะต้องสนับสนุนตามแผนฯ เข้าไปยังพื้นที่เขตการบิน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีปฏิบัติ จุดนัดพบ จุดรายงานตัว รวมถึงเส้นทางเข้า-ออกพื้นที่ เพื่อไม่ให้หน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือหรือสนับสนุนเหตุการณ์ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อพื้นที่มากขึ้น”

ข้อ 15 หน่วยงานท่านรับทราบการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินฯ จากช่องทางใด ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการฝึกซ้อมฯ และการประเมินผลการฝึกซ้อมฯ อย่างไรบ้าง

“หน่วยงานของผมรับทราบจากการเชิญประชุมหารือที่ทางสนามบินจัดขึ้น ซึ่งการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินควรดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเราก็ไม่มีทางล่วงรู้ได้ว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจะร้ายแรงเพียงใด ถ้าหากมีการฝึกซ้อมที่ดี ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพร้อมรับสถานการณ์ทุกรูปแบบครับ”

ข้อ 16 ท่านมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการบริการกู้ภัยในภูมิประเทศที่ยากต่อการเข้าถึงโดยรอบบริเวณสนามบินอย่างไร

“ถ้าเป็นเรื่องภูมิประเทศที่ยากต่อการเข้าถึง เรื่องถนนหนทาง ก็เห็นควรให้ดำเนินการสำรวจภูมิประเทศทุกปี เนื่องจากภูมิประเทศอาจมีการเปลี่ยนแปลงจากภัยธรรมชาติ ดินถล่ม น้ำท่วม และสิ่งที่สำคัญคือการติดต่อประสานกับพื้นที่นั้น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือผู้ใหญ่บ้าน ว่าเส้นทางที่จะไปปลอดภัยหรือไม่ เข้าถึงได้มากน้อยแค่ไหน หากจะเข้าพื้นที่ควรติดต่อใคร เพราะคนพื้นที่นั้น ๆ ก็ย่อมจะมีความชำนาญในพื้นที่มากที่สุด”

2.5 ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ข้อ 17 ท่านมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงแผนฉุกเฉินฯ ในความถี่เท่าใดจึงจะเหมาะสม และมีความเป็นปัจจุบัน

“ผมว่า 1 ปี เหมาะสมแล้ว หรือเมื่อมีเหตุปัจจัยที่จะต้องแก้ไข เช่น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินแล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแผน โดยเฉพาะเบอร์โทรศัพท์ตามผังการแจ้งเหตุ จะต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ”

ข้อ 18 หน่วยงานท่านได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนฉุกเฉินฯ ผ่านทางช่องทางใดบ้าง อย่างไร

“สำหรับ ปภ. เองก็มีการประสานงานกับทางสนามบินอย่างใกล้ชิด ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ดี และการมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่น ๆ ในการแสดงความคิดเห็น จะเป็นการที่แต่ละหน่วยงานนำเสนอต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องดูแลรับผิดชอบจัดทำแผนฉุกเฉินโดยตรง ในส่วนความคิดเห็นต่อการฝึกซ้อมแต่ละหน่วยงานก็จะทำแบบประเมินผลการฝึกซ้อมฯ ในส่วนของผู้เข้าร่วมและผู้สังเกตการณ์ และสนามบินเองก็จะจัดการประชุมสรุปผลการฝึกซ้อมฯ ทั้งนี้ นอกเหนือจากการสรุปผลการฝึกซ้อมฯ เลขานุการในการประชุมฯ ก็ควรที่จะเพิ่มการสอบถามความคิดเห็นไปทีละหน่วยงานด้วย เพื่อเปิดโอกาสให้คณะกรรมการฯ เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อว่ามีประเด็นใดตกหล่นไปคณะกรรมการฯ ก็จะได้แชร์ความเข้าใจหรือปัญหาข้อขัดข้องใด ๆ ก็ตามที่พบจากการนำแผนฉุกเฉินสนามบินไปใช้งานจริงผ่านการฝึกซ้อม เพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น”

ข้อ 19 ท่านมีแนวทางในการพัฒนาวิธีการ/ ช่องทางในการติดต่อ สื่อสารข้อเสนอแนะ/ ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินอย่างไร

“สำหรับในมุมมองของผมข้อเสนอแนะมี 3 ประเด็นครับ (1) ระบบการคัดกรองยานพาหนะที่จะเข้ามาให้บริการสนามบิน ในกรณีที่เป็นผู้มาประชุมฯ ที่อาจไม่ต้องรับบัตรจอดรถยนต์ หรือไม่เก็บค่าบริการจอดรถยนต์ ควรจะถามว่าประชุมอะไร ห้องไหน ถึงจะปล่อยให้เข้ามาได้ ทั้งนี้ เพื่อคัดกรองข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผ่านเข้า-ออก ว่าไม่มีความเสี่ยงต่อกันอื่น ๆ ของสนามบิน (2) ผมขอเสนอแนะให้สนามบินเชิญผู้ว่าราชการจังหวัดมาเปิดการฝึกซ้อมฯ เนื่องจากเป็นผู้อำนวยการจังหวัดตามระเบียบ พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจสั่งการทั้งจังหวัด จึงอยากให้ท่านเข้ามารับทราบบทบาทการบริหารจัดการภัย (3) ในส่วนของการติดต่อสื่อสาร ก็ควรที่จะเข้าถึงง่าย เช่น แอปพลิเคชันไลน์ Telegram หรือเพิ่มช่องทางในการติดต่อหน้าเว็บไซต์ของ AOT ให้ผู้ใช้บริการมีหลากหลายช่องทางในการติดต่อ”

ข้อ 20 จากการปฏิบัติงานร่วมกับสนามบิน ท่านมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการบริการกู้ภัยเฉพาะด้านอย่างไรบ้าง

“ผมมองว่าการกู้ภัยในจังหวัดเชียงราย ยังไม่มีหน่วยกู้ภัยเฉพาะทาง สนามบินอาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกเรื่องกู้ภัยในหลาย ๆ ด้าน เช่น ทางน้ำ อสรพิษวิทยา การฝึกปฏิบัติงานร่วมกับ K9 รังสีและสารเคมี (HAZMAT) รั่วไหล หรือการอบรมการรับมือกับภัยอื่น ๆ ที่สนามบินมองแล้วว่าอาจมีโอกาสดังขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งในกรณีที่มีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามเหตุความเฉพาะนั้น ๆ สนามบินจะได้ไม่ต้องรอหน่วยสนับสนุนจากภายนอก ซึ่งอาจมีอุปสรรคความล่าช้าที่เกิดจากการเดินทางเข้ามายังพื้นที่ หรือบางหน่วยอยู่คนละจังหวัดกัน ระยะเวลาการคอยในการฟื้นคืนสถานการณ์ก็จะยิ่งนานออกไปอีก”

ภาคผนวก ค

ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 37 ว่าด้วยมาตรฐาน สนามบิน หมวด 6 ส่วนที่ 1 การวางแผนฉุกเฉินของสนามบิน



ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ฉบับที่ ๓๗

ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๓๔ ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๓๔ เล่ม ๑ ตามข้อแก้ไขที่ ๓๔ ข้อแก้ไขที่ ๓๕ ข้อแก้ไขที่ ๓๖ และข้อแก้ไขที่ ๓๗ (Annex 14 Volume I Aerodrome Design and Operations Amendment 14, Amendment 15, Amendment 16 and Amendment 17) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖/๑ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ พ.ศ. ๒๕๕๘ และมาตรา ๖๐/๖ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๑ ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงออกข้อกำหนดเพื่อกำหนดมาตรฐานสนามบินไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อกำหนดนี้ เรียกว่า “ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๓๗ ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน”

ข้อ ๒ ข้อกำหนดนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๓๔ ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เว้นแต่มาตรฐานที่ใช้สำหรับสนามบินเฮลิคอปเตอร์

ข้อ ๔ บรรดากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดใด ๆ ที่กำหนดไว้แล้วในข้อกำหนดนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดนี้ให้ใช้ข้อกำหนดนี้แทน

- ๑๙๖ -

หมวด ๖
บริการของสนามบิน

ส่วนที่ ๑
การวางแผนฉุกเฉินของสนามบิน

ข้อ ๔๕๕ เพื่อประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมของสนามบินในการเผชิญเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในสนามบินหรือบริเวณใกล้เคียง สนามบินต้องจัดให้มีแผนฉุกเฉินของสนามบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากเหตุฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการช่วยชีวิตและการรักษาการปฏิบัติการของอากาศยาน โดยในแผนฉุกเฉินของสนามบินต้องระบุถึงกระบวนการสำหรับการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงหน่วยงานภายนอกสนามบินที่อาจให้ความช่วยเหลือในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ ๔๕๖ แผนฉุกเฉินของสนามบินตามข้อ ๔๕๕ ต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติการของอากาศยาน การดำเนินงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในสนามบินนั้น

แผนฉุกเฉินของสนามบินตามวรรคหนึ่งต้องกำหนดการประสานการปฏิบัติต่าง ๆ ในกรณีการเกิดเหตุฉุกเฉินในสนามบินหรือบริเวณใกล้เคียง

ข้อ ๔๕๗ ให้แผนฉุกเฉินของสนามบินครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ซึ่งต้องรวมถึงเหตุฉุกเฉินอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) เหตุฉุกเฉินเกี่ยวข้องกับอากาศยาน
- (๒) การก่อวินาศกรรม ซึ่งรวมถึงการขู่วางระเบิด การยึดอากาศยานโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- (๓) เหตุการณ์เกี่ยวกับสินค้าอันตราย
- (๔)เพลิงไหม้อาคาร
- (๕) ภัยธรรมชาติ
- (๖) เหตุฉุกเฉินด้านสาธารณสุข

เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ตาม (๖) ให้หมายความว่า ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารที่เดินทางหรือสินค้าในการแพร่กระจายโรคติดต่อระหว่างประเทศผ่านการขนส่งทางอากาศ และการระบอบการระบาดของโรคติดต่อที่มีความเป็นไปได้สูงที่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากรจำนวนมากที่ปฏิบัติงานในสนามบิน

ข้อ ๔๕๘ แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องกำหนดการประสานการตอบสนอง หรือการเข้าร่วมเผชิญเหตุฉุกเฉินของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถให้ความช่วยเหลือเพื่อการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ซึ่งให้รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- (๑) ในเขตสนามบิน ได้แก่ หน่วยควบคุมการจราจรทางอากาศ บริการดับเพลิงและกู้ภัย ฝ่ายบริหารสนามบิน บริการรถพยาบาลและการแพทย์ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ บริการรักษาความปลอดภัย และตำรวจ

- ๑๔๗ -

(๒) นอกเขตสนามบิน ได้แก่ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ซึ่งรวมถึงงานป้องกันและระงับอัคคีภัย ตำรวจ หน่วยงานด้านสุขภาพอนามัย รวมทั้งการแพทย์ รถพยาบาล โรงพยาบาล และบริการสาธารณสุข ทหาร หน่วยลาดตระเวนทางเรือหรือยามชายฝั่ง (coast guard)

บริการสาธารณสุขตาม (๒) ให้หมายความรวมถึงการวางแผนเพื่อลดผลกระทบที่รุนแรงต่อชุมชนจากเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน มากกว่าสุขภาพของบุคคลคนใดคนหนึ่ง

ข้อ ๔๕๔ แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องกำหนดการร่วมมือและการประสานงานกับศูนย์ประสานงานค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย

ข้อ ๔๖๐ แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (๑) ประเภทของเหตุฉุกเฉินที่จะรองรับ
- (๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉินของสนามบิน
- (๓) หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน และศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ของเหตุฉุกเฉินแต่ละประเภท
- (๔) ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานหรือบุคคลที่จะต้องติดต่อ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินประเภทต่าง ๆ
- (๕) แผนที่พิกัดภายในสนามบิน และบริเวณใกล้เคียง ภายในรัศมีแปดกิโลเมตรจากจุดอ้างอิงสนามบิน

ข้อ ๔๖๑ แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องปฏิบัติตามหลักมนุษยปัจจัย ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการตอบสนองอย่างเหมาะสมจากหน่วยงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องซึ่งเข้าร่วมในการปฏิบัติการต่อเหตุฉุกเฉิน

๑. ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินและศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่

ข้อ ๔๖๒ สนามบินต้องจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินประจำสนามบินและศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่สำหรับการใช้งานระหว่างเหตุฉุกเฉิน

ข้อ ๔๖๓ ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินประจำสนามบินตามข้อ ๔๖๒ ต้องเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินและมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการประสานงานในภาพรวม และการสั่งการทั่วไปในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ ๔๖๔ ศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ตามข้อ ๔๖๒ ต้องมีศักยภาพในการเคลื่อนย้ายไปยังพื้นที่เกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีเหตุจำเป็นและต้องสามารถประสานการปฏิบัติงานในพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน

ข้อ ๔๖๕ สนามบินต้องแต่งตั้งผู้มีอำนาจในการบัญชาการศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน และผู้มีอำนาจในการกำกับควบคุมศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ แล้วแต่กรณีของเหตุฉุกเฉิน

- ๑๔๘ -

๒. ระบบการสื่อสาร

ข้อ ๔๖๖ สนามบินต้องจัดให้มีระบบการสื่อสารที่เหมาะสมและเพียงพอในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน ศูนย์บัญชาการเคลื่อนที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉินและความต้องการเฉพาะของสนามบิน

๓. การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน

ข้อ ๔๖๗ แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องกำหนดขั้นตอนในการซ้อมของแผนฉุกเฉินของสนามบินตามรอบระยะเวลา รวมถึงขั้นตอนในการประเมินผลการซ้อมแผนฉุกเฉินเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของแผนฉุกเฉินนั้นด้วย

ข้อ ๔๖๘ สนามบินต้องทำการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบิน ดังต่อไปนี้

(๑) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเต็มรูปแบบ (full-scale exercise) อย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกรอบระยะเวลาสองปี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนฉุกเฉินมีความพร้อมและเพียงพอในการรองรับเหตุฉุกเฉินรูปแบบต่าง ๆ

(๒) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบางส่วน (partial emergency exercise) ในปีที่ไม่ได้มีการซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบตาม (๑) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องใด ๆ ที่ตรวจพบระหว่างการซ้อมแผนฉุกเฉินเต็มรูปแบบจะได้รับการแก้ไขปรับปรุง และให้มั่นใจว่าหน่วยงานและองค์ประกอบต่าง ๆ ของแผนฉุกเฉินของสนามบินมีความพร้อมและเพียงพอในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน เช่น ระบบการสื่อสาร

(๓) การซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินบนโต๊ะจำลองสถานการณ์ (tabletop exercise) อย่างสม่ำเสมอทุกหกเดือน ยกเว้นช่วงเวลาที่มีการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินเต็มรูปแบบตาม (๑)

ให้สนามบินทบทวนผลการซ้อมแผนฉุกเฉินตามวรรคหนึ่งหรือทบทวนแผนฉุกเฉินของสนามบินหลังจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจริงเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่พบในระหว่างการฝึกซ้อมหรือจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจริง และจัดเก็บบันทึกผลการประเมินการซ้อมแผนฉุกเฉินของสนามบินไว้ด้วย

๔. เหตุฉุกเฉินในสภาพแวดล้อมที่ยากลำบาก

ข้อ ๔๖๙ กรณีที่สนามบินตั้งอยู่ใกล้สภาพแวดล้อมที่ยากลำบากในการเข้าถึง เช่น ใกล้กับแหล่งน้ำหนอง ภูเขา ป่าทึบ ทะเลสาบ คลอง บึง ทะเล หรือกรณีมีส่วนที่มีนัยสำคัญของการปฏิบัติการวิ่งขึ้นหรือบินลง ณ สนามบิน ผ่านเหนือบริเวณที่ยากลำบากในการเข้าถึงดังกล่าว แผนฉุกเฉินของสนามบินต้องระบุถึงความพร้อมในการจัดให้มีบริการกู้ภัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการประสานงานกับหน่วยบริการกู้ภัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่เหมาะสมดังกล่าว เพื่อการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินตามที่แผนฉุกเฉินของสนามบินระบุไว้

ข้อ ๔๗๐ สนามบินตามข้อ ๔๖๙ ต้องจัดให้มีการฝึกซ้อมและประเมินผลการฝึกซ้อมบริการกู้ภัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการเข้าถึงพื้นที่หรือภูมิประเทศที่ยากในการเข้าถึงและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินตามรอบระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอ

ประวัติผู้ประพันธ์

ชื่อ	เมศิณี พุทธนิมิตสันติ
ประวัติการศึกษา	
2557	ปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน
ประวัติการทำงาน	
2563 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่นิรภัยท่าอากาศยานอาวุโส ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2559 - 2563	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2557 - 2559	พนักงานต้อนรับ บริษัท มิตรชุยออยล์เอ็กซ์โพลเรชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร