

แนวคิดท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล: ความเท่าเทียมในการเดินทางทางอากาศ

ภาริส หงษ์สกุล¹, ดุสิต ศิริสมบัติ¹

¹ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง มหาวิทยาลัยรังสิต

The Concept of Airports for All: Equality in Air Travel

Bharis Hongsakul¹, Dusit Sirisombat¹

¹ Department of Aviation Business and Transport Management, Rangsit University

* Corresponding author e-mail: bharis.h@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลเป็นสถานที่ที่จัดให้มีการบริการ การดูแลความปลอดภัย และความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย 2 พื้นที่ในการบริการ ได้แก่ เขตการบิน (Airside) และเขตนอกการบิน (Landside) การบริการภายในท่าอากาศยานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การบริการที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องจ่ายเงินเพื่อชำระค่าบริการ และการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยนกับการบริการ หลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวล (Universal Design) 7 ประการ ประกอบด้วย (1) ความเท่าเทียมในการใช้งาน (Equitable Use) (2) ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexible Use) (3) ใช้งานง่าย (Simple and Intuitive Use) (4) สื่อความหมายเข้าใจง่าย (Perceptible Information) (5) ความปลอดภัย (Tolerance for Error) (6) ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) และ (7) ขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมในการเข้าใช้งาน (Size and Space for Approach Use) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ประกอบด้วย ขนาดพื้นที่ท่าอากาศยาน ขาดงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ เก่า ชำรุด ขาดการซ่อมบำรุง ความมุ่งมั่นและความต่อเนื่องในการพัฒนาของทีมบริหาร รวมถึงทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ ผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลมีดังนี้ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดทำคู่มือ ซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการใช้งาน ฝึกอบรมทักษะความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานในการอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

คำสำคัญ ท่าอากาศยาน, คนทั้งมวล, ความเท่าเทียม, การเดินทางทางอากาศ

Abstract

This article aims to present the concept of airports for all. An airport for all is a place that provides services, safety, and convenience for all groups of airport customers, including persons with disabilities, the pregnant, the elderly, children, families with small children, and persons requiring special assistance in other aspects. The airport consists of 2 areas, namely the airside and the landside. There are two groups of airport services: the non-commercial services that customers do not have to pay for and the commercial services that the customers have to pay for services. The principles of universal design with seven rules are: (1) Equitable Use, (2) Flexible Use, (3) Simple and Intuitive Use, (4) Perceptible Information, (5) Safety (Tolerance for Error), (6) Low Physical Effort, and (7) Size and Space for Approach Use. Problems and obstacles in the development of airports for all are airport size, lack of budget, insufficient equipment: old, damaged, and lack of maintenance, the management team's commitment and continuity of development, and customers' attitudes toward disabilities or customers requiring special assistance. Recommendations for improving the airport for all are as follows: allocate a budget for continuous development, publicize information and news to all groups of customers thoroughly including the preparation of travel manuals, maintenance of various equipment and tools to be available and sufficient for use, training airport staff' skills, knowledge, and attitudes in facilitating all groups of customers, and survey the needs and satisfaction of all groups of customers to get more details about customers' needs and guidelines for the development of airports for all.

Keywords Airport, For all, Equality, Air travel

บทนำ

ท่าอากาศยาน (Airport) เป็นสถานที่สำคัญสำหรับการขนส่งทางอากาศ เป็นสถานที่ที่ใช้ในการขึ้นและลงของอากาศยานเพื่อทำการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ ท่าอากาศยานนับได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของระบบการขนส่งทางอากาศ อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ ดังเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีรายได้จากธุรกิจท่าอากาศยานถึงร้อยละ 7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (International Airport Review, 2020) ดังนั้นประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนาต่างก็ให้ความสำคัญกับการพัฒนาท่าอากาศยานในประเทศของตนให้มีความทันสมัย วางแผนการพัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยานทั้งด้านปริมาณในการขนส่งและด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ โดยหวังผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ถึงแม้ว่าการพัฒนาท่าอากาศยานต้องใช้งบลงทุนที่ค่อนข้างสูง รวมถึงค่าบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ก็สูงเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคขัดขวางในการพัฒนาท่าอากาศยาน แต่ละประเทศมุ่งมั่นในการพัฒนาท่าอากาศยานของตนให้ได้มาตรฐานตามกฎหมายระหว่างประเทศ

การพัฒนาท่าอากาศยานนอกจากจะต้องพัฒนาทางด้านกายภาพ ระบบ และโครงสร้างของท่าอากาศยานแล้ว การพัฒนาท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อจิตใจของผู้ใช้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ท่าอากาศยานแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ ที่พักรอ รวมถึงระบบขนส่งสาธารณะที่เชื่อมต่อการเดินทางของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสำหรับผู้โดยสารทุกคน หรือสำหรับคนทั้งมวลที่มีความต้องการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม (Hong et al., 2020; Serrano & Kazda, 2020; Bezerra & Gomes, 2015) และยังเป็นปัจจัยใหม่ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจท่าอากาศยาน ดังนั้นการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลจึงเป็นความท้าทายใหม่ของทุกประเทศที่จะต้องดำเนินการพัฒนา

สำหรับประเทศไทยการพัฒนาท่าอากาศยานยังขาดแผนแม่บทระบบท่าอากาศยานของประเทศ การวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ขาดการบูรณาการ การพัฒนาเป็นลักษณะต่างคนต่างทำ ทำให้ไม่สามารถรองรับความต้องการได้เต็มศักยภาพ รวมถึงไม่สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้นสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จึงจัดทำแผนแม่บทการจัดตั้งสนามบินพาณิชย์ของประเทศเพื่อกำหนดบทบาท และแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแบ่งกลุ่มท่าอากาศยานออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) ท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลางหลัก (Primary Hub Airports) ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง (2) ท่าอากาศยานศูนย์กลางรอง (Secondary Hub Airports) ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่และภูเก็ต (3) ท่าอากาศยานระดับภาค (Regional Airports) ได้แก่ ท่าอากาศยานกระบี่ หาดใหญ่ อุตรธานี สุราษฎร์ธานี สมุย เชียงราย ขอนแก่น อุบลราชธานี และนครศรีธรรมราช (4) ท่าอากาศยานระดับจังหวัด (Local Airports) ได้แก่ ท่าอากาศยานตรัง พังงูโลก สกลนคร น่าน นครพนม ร้อยเอ็ด ลำปาง เลย นราธิวาส แม่สอด อุตะภา บุรีรัมย์ ชุมพร ระนอง ตราด สุโขทัย แพร่ แม่ฮ่องสอน หัวหิน ปราย แพร่ เพชรบูรณ์ นครราชสีมา ดาก แม่สะเรียง และเบตง โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาออกเป็น 4 ระยะ ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังนี้ ระยะที่ 1 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 ยกกระดับขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรขนส่ง ระยะที่ 2 ปี พ.ศ. 2565 – 2569 ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2570 – 2574 ท่าอากาศยานชั้นนำแห่งนวัตกรรม และระยะที่ 4 ปี พ.ศ. 2575 – 2579 ท่าอากาศยานแห่งความยั่งยืน (Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT, 2018)

Government Gazette (2016) มีการกล่าวถึง ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หมายถึงบุคคลใด ๆ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง เนื่องจากขาดสมรรถภาพทางกายภาพเกี่ยวกับประสิทธิภาพความรู้สึกหรือการเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางจิตประสาท อายุ ความเจ็บป่วย หรือสาเหตุการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ และต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ให้ความสำคัญด้านการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานที่จัดอยู่ในกลุ่มท่าอากาศยานศูนย์กลางหลักของประเทศ อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และถูกออกแบบให้เป็นท่าอากาศยานที่ทุกคนเข้าถึงได้หรือท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล การออกแบบท่าอากาศยานสอดคล้องตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม และจัดให้มีพนักงานคอย

ให้บริการภายในท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุและเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความเท่าเทียม และเข้าถึงได้สำหรับผู้พิการและผู้มีความต้องการพิเศษ สำหรับท่าอากาศยานในกลุ่มท่าอากาศยานศูนย์กลางรอง ท่าอากาศยานระดับภาค และท่าอากาศยานระดับจังหวัด การบริหารจัดการจะมีลักษณะแตกต่างกัน ท่าอากาศยานบางแห่งบริหารจัดการโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บางแห่งบริหารจัดการโดยภาครัฐ และบางแห่งบริหารจัดการโดยบริษัทเอกชนอื่น ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการบริหารจัดการ รวมถึงการพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ปัญหาที่พบดังเช่น ด้านขนาดของพื้นที่ ท่าอากาศยานมีพื้นที่ที่ไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ด้านงบประมาณที่ต้องรอการจัดสรรจากองค์กรเพื่อนำมาพัฒนาและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานทันสมัย เพียงพอ และมีสภาพพร้อมใช้งาน ด้านความพร้อมของบุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการในการขับเคลื่อนองค์กรภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ตั้งแต่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะของบุคลากร ในทุกระดับต้องพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนตนเองให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากล

ดังนั้นบทความเรื่อง แนวคิดท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล: ความเท่าเทียมในการเดินทางทางอากาศ (The Concept of Airports for All: Equality in Air Travel) ผู้เขียนใช้วิธีการศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเสนอแนวคิด รวบรวมข้อมูล และสรุปองค์ความรู้เกี่ยวกับท่าอากาศยานที่ทุกคนเข้าถึงได้ หรือท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล โดยเลือกศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นกรณีศึกษาเนื่องจากเป็นท่าอากาศยานที่จัดอยู่ในกลุ่มท่าอากาศยานศูนย์กลางหลักของประเทศ อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และถูกออกแบบให้เป็นท่าอากาศยานที่ทุกคนเข้าถึงได้หรือท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อสรุป และเป็นแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทยในกลุ่มท่าอากาศยานศูนย์กลางรอง ท่าอากาศยานระดับภาค และท่าอากาศยานระดับจังหวัด ในการพัฒนาให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม ทั้งบุคคลทั่วไป คนพิการ คนท้อง เด็ก คนชรา และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ที่มีความทันสมัย สะดวกสบาย เป็นท่าอากาศยานชั้นนำเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นท่าอากาศยานที่มีการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในอนาคต

คำจำกัดความ “ท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล”

ท่าอากาศยาน เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเปรียบเสมือนประตูสู่ประเทศ ถือว่าเป็นปราการด่านแรก (Gateway) ที่คอยต้อนรับผู้โดยสาร นักท่องเที่ยว นักเดินทาง ตลอดจนสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ต่าง ๆ จากทั่วทุกมุมโลก ที่ผ่านเข้ามาในประเทศและผ่านออกไปยังต่างประเทศ ท่าอากาศยานต้องดำเนินการตามมาตรฐาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์การระหว่างประเทศ ทั้งด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงมีศักยภาพและความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้น (Hongsakul, 2022)

สำหรับคำว่า “สำหรับคนทั้งมวล (For All)” ในบทความนี้ หมายถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานโดยทั่วไป ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย คนพิการ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ ท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล หมายถึง ท่าอากาศยานที่บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารทุกกลุ่ม มีการออกแบบและจัดสรรพื้นที่ใช้งานอย่างเหมาะสม มีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับตั้งแต่การออกบัตร

โดยสาร ระบบการตรวจสอบ สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบจัดการรับและส่งกระเป๋า สัมภาระ รวมถึงการบริการภาคพื้นดิน ทั้งระบบ โดยให้ความสำคัญและตระหนักถึงความปลอดภัยในการบริการสำหรับคนทั้งมวล จะเห็นได้ว่าไม่ใช่เป็นเพียงเพื่อ คนพิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย หากแต่เป็นการยอมรับในสิทธิขั้นพื้นฐาน นั่นคือความเท่าเทียมของคนทุกคน (World Tourism Organization; UNWTO, 2016)

ดังนั้นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล หมายถึง สถานที่ที่จัดให้มีการบริการ การดูแลความปลอดภัย และความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ ท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลยังคงมีองค์ประกอบของท่าอากาศยาน ที่ไม่ต่างไปจากเดิม แต่คงต้องมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอาคารสถานที่รวมถึงกระบวนการบริการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป

องค์ประกอบท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานมีการแบ่งเขตพื้นที่บริเวณโดยรอบท่าอากาศยานออกเป็น 2 เขตพื้นที่ คือเขตการบิน (Airside) และ เขตนอกการบิน (Landside) ซึ่งแต่ละเขตพื้นที่จะมีมาตรฐานกำหนดว่าด้วยเรื่องของความปลอดภัย ตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) สามารถอธิบาย แต่ละเขตพื้นที่ได้ ดังนี้ (Hongsakul, 2022)

1. เขตการบิน (Airside) คือพื้นที่ภายในท่าอากาศยานที่อากาศยานใช้ในการขึ้น – ลง และขับเคลื่อน (Aircraft Maneuvering Area) และพื้นที่บริเวณใกล้เคียง รวมไปถึงอาคารหรือส่วนของอาคารที่ยื่นไปในพื้นที่ที่มีการควบคุมการเข้า – ออก (International Civil Aviation Organization; ICAO, 2022) ประกอบด้วย ทางวิ่ง (Runways) ทางขับ (Taxiways) ระบบไฟฟ้าในสนามบินบริเวณทางวิ่งและทางขับ ลานจอดอากาศยาน (Apron) เครื่องช่วยในการเดินอากาศแบบทัศนวิสัย (Visual Aids for Navigation) ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) สถานีดับเพลิงและกู้ภัย (Fire Station and Rescue)

2. เขตนอกการบิน (Landside) คือพื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยาน รวมไปถึงอาคารผู้โดยสารที่ไม่ได้อยู่ใน เขตการบิน (ICAO, 2022) ประกอบด้วย อาคารผู้โดยสาร (Passenger Terminal) อาคารคลังสินค้าทางอากาศ (Air Cargo Terminal) หอควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control Tower) ถนนภายในท่าอากาศยาน และที่จอดรถหรือ ลานจอดรถ

จากองค์ประกอบของท่าอากาศยานที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเขตนอกการบิน (Landside) บริเวณอาคาร ผู้โดยสาร (Passenger Terminal) จะเป็นบริเวณที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานโดยตรง ตั้งแต่กระบวนการตรวจรับ บัตรโดยสาร ตรวจกระเป๋าสัมภาระ ร้านค้า ร้านอาหาร รวมถึงบริเวณพักรอ ดังนั้นการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับ คนทั้งมวลคงไม่สามารถพัฒนาปรับเปลี่ยนเฉพาะโครงสร้างอาคารสถานที่เท่านั้น กระบวนการบริการหรือขั้นตอนการเข้าใช้ บริการภายในท่าอากาศยาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่มีความหลากหลาย เพื่อให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

การบริการภายในท่าอากาศยาน

การบริการเป็นภารกิจหลักสำหรับการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการจัดลำดับท่าอากาศยานของ Skytrax (Airport of Thailand; AOT, 2021) การบริการหลักที่สำคัญภายในท่าอากาศยาน ดังเช่น การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย การบริการรถรับจ้างสาธารณะ รวมถึงการขนส่งระบบรางหรือรถไฟฟ้าเชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยานกับตัวเมือง

The International Air Transport Association; IATA (2013) กล่าวว่าบริการภายในท่าอากาศยานพื้นที่เขตนอกการบิน (Landside) สามารถจัดแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. การบริการเชิงพาณิชย์ (Commercial Services) เป็นลักษณะการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร สินค้าปลอดภาษี โรงแรม สถานที่รับฝากกระเป๋า เป็นต้น
2. การบริการที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (Non-Commercial Services) เป็นการบริการที่ท่าอากาศยานจำเป็นต้องจัดให้เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ตารางแสดงสถานะเที่ยวบิน เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ที่นั่งพักรอ ห้องน้ำ บริเวณตรวจหนังสือเดินทาง สถานที่รับกระเป๋าสัมภาระ เป็นต้น

Thai Encyclopedia for Youth by His Majesty the King (1997) ได้กล่าวถึงบริการของท่าอากาศยาน แบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่

1. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) บริการประเภทนี้เป็นความจำเป็นของท่าอากาศยานที่ต้องจัดให้มีไว้ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกให้เครื่องบินขึ้นลง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอกับผู้โดยสาร การจัดพื้นที่รับส่งสินค้า เป็นต้น
2. การบริการที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (Services) เช่น บริการตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร การตรวจสินค้าและสัมภาระตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น
3. การบริการที่ให้ความเพลิดเพลินกับผู้โดยสาร (Amenities) เช่น ร้านค้าต่าง ๆ ภัตตาคาร ห้องพักผ่อน เป็นต้น

ดังนั้นการบริการภายในท่าอากาศยานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือการบริการที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องจ่ายเงินเพื่อชำระค่าบริการ เช่น บริการเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร บริการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว การบริการเคาน์เตอร์บริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลเที่ยวบิน บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI บริการรับ-ฝากของและสัมภาระ รถเข็นกระเป๋า เป็นต้น และการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องจ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยนการบริการ เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร สินค้าปลอดภาษี เป็นต้น ท่าอากาศยานขนาดใหญ่หลายแห่งทั่วโลก ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาอำนวยความสะดวกในการบริการหลากหลายขั้นตอน เช่น ระบบเทคโนโลยีสแกนใบหน้าในการระบุตัวตน ระบบ Biometric ในการอำนวยความสะดวกในการเช็คอินและกระบวนการตรวจสอบก่อนขึ้นเครื่อง ระบบบริการตัวเองแบบอัตโนมัติ (Self-Automation) รวมไปถึงการนำหุ่นยนต์มาให้บริการแทนพนักงานมากขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ อีกด้วย ทั้งนี้การบริการต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้จำเป็นต้องมีมาตรฐานเพียงพอต่อความ

ต้องการ มีความปลอดภัย มีความสะดวกรวดเร็ว ราคาเหมาะสม และจัดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการเข้าใช้บริการ

หลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวล (Universal Design)

ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม และการออกแบบท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับลักษณะการบริการและความต้องการของผู้โดยสารทุกกลุ่ม เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

United Nations (2022) ได้เผยแพร่และส่งเสริมแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล โดยการใช้หลัก 7 ประการเป็นความพยายามอย่างมากที่สุดที่จะทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงในการใช้งาน ซึ่งในบทความนี้ผู้เขียนจะกล่าวถึงหลัก 7 ประการของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลในบริบทของท่าอากาศยาน ดังนี้

1. ความเท่าเทียมในการใช้งาน (Equitable Use) หมายถึง การออกแบบที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ให้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่มต้องเข้าถึงการบริการทุกพื้นที่ได้อย่างเท่าเทียม ดังนั้นการออกแบบภายในท่าอากาศยานนอกจากต้องสวยงามแล้ว ยังต้องคำนึงถึงลักษณะการใช้งานของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม รวมถึงผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เริ่มตั้งแต่การบริการที่อาคาร/ลานจอดรถ ทางลาดชันเพื่อรองรับรถเข็น (Wheelchair) เคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร สถานที่ตรวจกระเป๋าสัมภาระ เคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมือง ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักรอเรียกขึ้นเครื่องบิน (Boarding Gate) การติดตั้งตำแหน่งของป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ พื้นทางเดิน ลิฟท์ในทุก ๆ ชั้นตอนของการบริการ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มต้องสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนั้นจากข้อสรุปงานวิจัยของ Liu et al. (2016) เรื่องการออกแบบสากลสำหรับการนำทางในท่าอากาศยาน พบว่าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารทุพพลภาพและผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ มีความจำเป็นต้องรับทราบข้อมูลสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของท่าอากาศยานที่จะเข้าใช้บริการก่อนการเดินทาง เช่น การนำทาง การเช็คอิน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานอย่างราบรื่น หากไม่ทราบข้อมูลของท่าอากาศยานอย่างเพียงพอ จะไม่สามารถวางแผนกิจกรรมการเดินทางได้ หรือไม่สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexible Use) หมายถึง การออกแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ตามลักษณะของกลุ่มผู้ใช้บริการหรือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินบริเวณประตูทางออก ท่าอากาศยานควรจัดเตรียมรถ High Lift เพื่อการขึ้น-ลงอากาศยาน สำหรับผู้โดยสารทุพพลภาพและผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ตู้เช็คอินอัตโนมัติสำหรับผู้โดยสารทุกคนภายในท่าอากาศยาน เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสอบถามข้อมูลได้ตามระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ จากข้อสรุปในงานวิจัยของ Rady and Wahab (2022) เรื่องการประเมินการบริการทางอากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารทุพพลภาพของสายการบิน Egypt Air พบว่า การปรับเปลี่ยนเคาน์เตอร์เช็คอินปกติมาเป็นเคาน์เตอร์เช็คอินสำหรับผู้โดยสารทุพพลภาพและผู้สูงอายุ และสามารถปรับเปลี่ยนคืนเป็นเคาน์เตอร์เช็คอินปกติได้ตามความต้องการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการบริการ

3. ใช้งานง่าย (Simple and Intuitive Use) หมายถึง การออกแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจโดยไม่คำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของผู้ใช้บริการ การออกแบบภายในท่าอากาศยาน หรือโถงอาคารผู้โดยสารทั้งบริเวณขาเข้าและขาออกควรเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกในการใช้งาน สัญลักษณ์ ป้ายบอกทางต่าง ๆ ควรออกแบบให้เข้าใจง่าย เช่น การออกแบบปุ่มกดต่าง ๆ สำหรับการใช้งานไม่ควรมีจำนวนปุ่มกดมากเกินไป ปุ่มกดในลิฟต์โดยสารหรือปุ่มกดในห้องน้ำ เป็นต้น ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้พิการต้องมีราวจับที่อยู่ในระดับที่สามารถใช้งานได้ มีปุ่มกดช่วยเหลือหากต้องการความช่วยเหลือพิเศษในกรณีฉุกเฉิน นอกจากการออกแบบที่มีความเรียบง่ายใช้งานง่ายแล้วนั้น จากผลงานวิจัยของ Chowsungnearn et al. (2017) เรื่องการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดบริการให้ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลาและเพียงพอต่อการใช้งาน

4. สื่อความหมายเข้าใจง่าย (Perceptible Information) หมายถึง การออกแบบที่สามารถสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นให้กับคนทุกกลุ่มเข้าใจ สำหรับการสื่อความหมายในท่าอากาศยานเป็นการสื่อสารระหว่างท่าอากาศยานกับผู้ใช้บริการ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่บอกข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ เช่น ป้ายห้องน้ำ ป้ายบอกทางต่าง ๆ ป้ายแสดงบริเวณจุดตรวจค้นหรือตรวจคนเข้าเมือง ป้ายแสดงบริเวณรับกระเป๋าสัมภาระ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมถึงป้ายแสดงทางหนีไฟ ต้องสื่อความหมายเข้าใจง่ายกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม จากผลงานวิจัยของ Prentice and Kadan (2019) เรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานและการเลือกท่าอากาศยานปลายทาง ผลการวิจัยตอนหนึ่งระบุว่า ป้ายบอกทิศทางที่มีข้อความที่สื่อความหมาย เข้าใจง่าย หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบินที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร ดังนั้นสัญลักษณ์ ป้ายบอกทางต่าง ๆ ควรออกแบบให้เข้าใจง่าย สื่อความหมายง่ายให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

5. ความปลอดภัย (Tolerance for Error) หมายถึง การออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดและทำให้เกิดอันตราย การออกแบบต้องสามารถลดอันตรายหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การออกแบบท่าอากาศยานหรือพื้นที่ภายในท่าอากาศยาน ตามหลัก Universal Design จะมีรายละเอียดมากกว่าการออกแบบพื้นที่ทั่วไป ความปลอดภัยเป็นหลักการสำคัญสำหรับการออกแบบโดยเฉพาะสำหรับผู้พิการ เช่น การกำหนดพื้นที่สำหรับรถเข็นให้อยู่ใกล้กับบริเวณทางเข้า-ออกอาคารโดยสารเพื่อความคล่องตัวในการใช้งานในทุก ๆ สถานการณ์ สายการบินแอร์เอเชียกำหนดการบริการผู้โดยสารที่ต้องการใช้รถเข็น ดังนี้ หากผู้โดยสารต้องการใช้บริการรถเข็นนั้น สามารถแจ้งกับพนักงานในวันทำการสำรองที่นั่งได้โดยแจ้งล่วงหน้า 24 ชั่วโมง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่ต้องสามารถดูแลตัวเองได้ระหว่างการเดินทาง หากไม่สามารถดูแลตนเองได้ระหว่างการเดินทาง จำเป็นต้องมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วย รวมถึงในวันเดินทางจะให้บริการพาไปยังประตูเครื่องบินหรือนั่งบนเครื่องบิน เพื่อจัดที่นั่งให้เข้า-ออกได้ง่าย ง่ายต่อการช่วยเหลือหากจำเป็น และช่วยเหลือผู้โดยสารหากมีความต้องการจะเข้าห้องน้ำ แต่หากเป็นผู้พิการ ตาบอด หรือไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ปกติ ผู้โดยสารควรมีเพื่อนผู้ร่วมทางที่คอยให้ความช่วยเหลือได้ (Air Asia, 2020)

6. ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) หมายถึง หลักการออกแบบที่สามารถใช้งานได้สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเมื่อยล้า การออกแบบภายในท่าอากาศยานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการใช้แรง (พลังงาน) ให้น้อยที่สุด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการใช้งานได้แม้มีพลังงานในร่างกายอย่างจำกัด การออกแบบตามหลัก Low physical effort ภายในท่าอากาศยาน เช่น การติดตั้งประตูอัตโนมัติ หรือระบบสแกนนิ้วมือเพื่อการเข้าออก ประตูห้องน้ำมีล้อเลื่อนที่ง่ายต่อการเปิด-ปิด ทางลาดภายในท่าอากาศยานหรือบริเวณสะพานเทียบเครื่องบินมีความลาดชันที่เหมาะสม เป็นต้น

7. ขนาดและพื้นที่เหมาะสมในการเข้าใช้งาน (Size and Space for Approach Use) หมายถึง การออกแบบที่กำหนดขนาดของพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมกับลักษณะของการใช้งาน โดยคำนึงถึงสภาพร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกายของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีความหลากหลาย สำหรับการออกแบบพื้นที่ท่าอากาศยานให้มีพื้นที่ใช้งานอย่างเหมาะสมเป็นการจัดการพื้นที่ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและเข้าใช้พื้นที่ต่าง ๆ โดยไม่ถูกจำกัดด้วยลักษณะทางกายภาพ ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับรถเข็น จัดให้อยู่บริเวณด้านหน้าสุดของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Boarding Gate) แต่ทั้งนี้ควรเว้นระยะห่างที่เหมาะสมสร้างทางสัญจรสำหรับรถเข็น เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้าย ข้อเสนอจากวิจัยของ Prentice and Kadan (2019) ระบุว่า การสร้างความประทับใจด้านคุณภาพในการบริการของท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การใช้งาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และผู้โดยสารทุกกลุ่ม ทุกประเภทสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล 7 ประการ เป็นหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบท่าอากาศยาน และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ และเท่าเทียมกัน โดยปราศจากข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเมื่อนำมาพิจารณาตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลพบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการสอดคล้องกับแนวคิดท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล เช่น มีทางลาดขึ้นเพื่อรองรับรถเข็น (Wheelchair) ในการเข้าใช้บริการที่อาคาร/ลานจอดรถ ภายในท่าอากาศยาน หรือบริเวณสะพานเทียบเครื่องบินทางลาดชันมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน ภายในลิฟต์โดยสาร ห้องน้ำมีปุ่มกดหรือปุ่มสั่งการทำงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะห้องน้ำสำหรับผู้ทุพพลภาพ ขนาดของประตูห้องน้ำมีขนาดใหญ่ มีล้อเลื่อนที่ง่ายต่อการเปิด-ปิด มีราวจับในระดับที่สามารถใช้งานได้ มีปุ่มกดขอความช่วยเหลือหากต้องการความช่วยเหลือพิเศษในกรณีฉุกเฉิน มีการบอกข้อมูลเกี่ยวกับป้ายสัญลักษณ์ ป้ายแสดงบริเวณจุดตรวจค้น ศุลกากร และตรวจคนเข้าเมือง ป้ายห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ป้ายแสดงทางหนีไฟ มีการติดตั้งประตูอัตโนมัติ หรือระบบสแกนนิ้วมือเพื่อการเข้า-ออกท่าอากาศยาน เป็นต้น ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบสภาพการณ์ตามหลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวลกับสภาพการณ์ที่ปรากฏของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (The comparison of the situation according to universal design and the current situation at Suvarnabhumi airport)

สภาพการณ์ตามหลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวล	สภาพการณ์ที่ปรากฏ
ความเท่าเทียมในการใช้งาน (Equitable Use) ผู้ให้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้บริการภายในท่าอากาศยานได้อย่างสะดวกสบาย - การเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร (Terminal) / - สถานที่จอดรถ / ทางเชื่อมเข้าสู่อาคาร - การใช้บริการต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารจุดตรวจรับบัตรโดยสาร / จุดตรวจกระเป๋าสัมภาระ / จุดตรวจคัดค้านความปลอดภัย / จุดตรวจคนเข้าเมือง / ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ / จุดพักรอเรียกขึ้นเครื่องบิน	- อาคารจอดรถ สถานที่จอดรถสำหรับผู้ที่ใช้รถเข็น - ทางเข้าเชื่อมสู่อาคารผู้โดยสาร (Terminal) และการเคลื่อนย้ายภายในอาคารผู้โดยสารมีหลากหลายรูปแบบ ทางลาดชัน / ทางเดินเท้า / ลิฟต์โดยสาร / บันไดเลื่อน / รถกอล์ฟ - ร้านค้า ร้านอาหาร มีหลากหลายร้านค้า และหลากหลายประเภท - ห้องน้ำ อ่างล้างมือหลากหลายระดับ ห้องส้วมปกติ ห้องส้วมสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้ใช้รถเข็น ผู้สูงอายุ - โซนพักรอเรียกขึ้นเครื่อง สำหรับผู้ใช้รถเข็น พระภิกษุ-สงฆ์
ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexible Use) - อาคารสถานที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการได้ตามลักษณะของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย - อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริการผู้โดยสารสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามลักษณะของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	- จุดตรวจรับบัตรโดยสาร / จุดตรวจกระเป๋าสัมภาระ / จุดตรวจคัดค้านความปลอดภัย / จุดตรวจคนเข้าเมืองสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการได้ตามลักษณะของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม - มีพนักงานประจำจุดต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น - รถ High Lift เพื่อการขึ้น-ลงอากาศยาน สำหรับผู้โดยสารทุพพลภาพและผู้สูงอายุรวมถึงผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ - ตู้เช็คอินอัตโนมัติสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่มภายในท่าอากาศยาน - เคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสอบถามข้อมูลได้ตามระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ
ใช้งานง่าย (Simple and Intuitive Use) การเข้าใช้บริการ การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารควรเรียบง่าย ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวกในการใช้งาน เหมาะสมกับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม	- ลิฟต์โดยสาร ปุ่มกด หรือปุ่มสั่งการต่าง ๆ มีพร้อมสำหรับการใช้งานแบบปกติ และสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ - ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ มีราวจับ มีปุ่มขอความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สภาพการณ์ตามหลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวล		สภาพการณ์ที่ปรากฏ
สื่อความหมายเข้าใจง่าย (Perceptible Information)	การสื่อสารข้อมูลที่เป็นให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มผ่านสื่อต่าง ๆ ป้าย สัญลักษณ์ที่บอกข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ	- ป้าย สัญลักษณ์นำทางไปยังจุดบริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานมีความชัดเจน ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ ขนาดของป้ายมีความเหมาะสม แต่ยังไม่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้ที่มีปัญหาทางการมองเห็น - ลิฟต์โดยสารปุ่มใช้ภายในลิฟต์โดยสารเข้าใจง่าย อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และติดตั้งภาษาเบรลล์ - ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานสามารถสื่อสารด้วยภาษาสากล และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้ แต่จำนวนพนักงานผู้ให้บริการอาจจะมีจำนวนน้อยเกินไปในบางช่วงเวลา
ความปลอดภัย (Tolerance for Error)	การออกแบบอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริการที่เผื่อการใช้งานที่อาจเกิดข้อผิดพลาดและทำให้เกิดอันตราย ต้องสามารถลดอันตรายหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	- ประตูอัตโนมัติต่าง ๆ ระบบสแกนนิ้วมือเพื่อการเข้า-ออกท่าอากาศยาน - ประตูห้องน้ำสำหรับผู้พลสามารถปรับมาใช้แบบ Manual ได้ในกรณีที่เกิดขัดข้อง
ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort)	อุปกรณ์ เครื่องมือในการบริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถใช้งานได้สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ ไม่ต้องออกแรงมา ไม่เกิดความเมื่อยล้า	- ลิฟต์โดยสาร ปุ่มกด หรือปุ่มสั่งการต่าง ๆ ใช้งานง่าย - ประตูเปิด-ปิดอัตโนมัติ หรือระบบสแกนนิ้วมือเพื่อการเข้าออก ประตูห้องน้ำมีล้อเลื่อนที่ลื่นง่ายต่อการเปิด-ปิด - ทางลาดภายในท่าอากาศยานหรือบริเวณสะพานเทียบเครื่องบินมีความลาดชันที่เหมาะสม - เครื่องเค็ชชิน Kiosk แบบ Touch Screen
ขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมในการเข้าใช้งาน (Size and Space for Approach Use)	ขนาดของพื้นที่ตามจุดบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับลักษณะของการใช้งาน สภาพร่างกายและการเคลื่อนไหวร่างกายของกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	- พื้นที่ห้องน้ำสำหรับผู้พลภาพมีขนาดเหมาะสม - จุดบริการตรวจกระเป๋าสัมภาระบริเวณ บางจุดมีขนาดพื้นที่คับแคบ - โถงทางเดินภายในท่าอากาศยาน จุดตรวจรับบัตรโดยสาร / จุดตรวจค้นด้านความปลอดภัย / จุด Priority Lane / จุดตรวจคนเข้าเมือง / ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ / จุดพักรอเรียกขึ้นเครื่อง มีพื้นที่เหมาะสมต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีความต่อเนื่องของแผนการพัฒนาท่าอากาศยานโดยไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลหรือทีมผู้บริหารที่บริหารท่าอากาศยาน และกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำร่วมกันว่าอย่างน้อยที่สุดควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้างที่สอดคล้องกับบริบทของท่าอากาศยาน และควรมีจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ขั้นตอนของการเข้าใช้บริการท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น website, Social Media ทุกช่องทางของท่าอากาศยานให้ทั่วถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ และกลุ่มผู้ทุพพลภาพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเตรียมตัวและวางแผนการเดินทาง
3. ควรมีการจัดทำคู่มือเพื่อเผยแพร่การเข้าใช้บริการท่าอากาศยานสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม ทั้งผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย คนพิการ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ
4. อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารควรอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีจำนวนที่เพียงพอ มีป้ายสัญลักษณ์บอกชัดเจน และตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย
5. สำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

นอกจากการให้ความสำคัญกับการออกแบบภายในท่าอากาศยานแล้ว การสร้างความสะดวกสบายในการคมนาคมขนส่งเพื่อเข้า-ออกท่าอากาศยานให้แก่ผู้โดยสารทุกกลุ่มในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังสถานที่ต่าง ๆ ผ่านระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น เช่น รถไฟฟ้า รถยนต์ส่วนบุคคล รถรับจ้างสาธารณะ รวมถึงการบริหารจัดการจราจรภายในท่าอากาศยาน ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

การเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ

การเชื่อมต่อการคมนาคมขนส่งภาคพื้นดินแบบบูรณาการและไร้รอยต่อช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเป็นการอำนวยความสะดวกและลดความซับซ้อนในการเดินทางของผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารปกติ ผู้โดยสารทุพพลภาพ ผู้สูงอายุ และผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ที่ต้องการเดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยาน ลดระยะเวลาการเดินทางให้สั้นลง ส่งเสริมเศรษฐกิจโดยรอบท่าอากาศยานทั้งท่าอากาศยานหลักและท่าอากาศยานรอง อีกทั้งยังช่วยลดผลกระทบต่อการจราจรในชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานอีกด้วย (Gibbons & Wu, 2020)

Airport of Thailand; AOT (2020) กล่าวว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานในการเดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยานด้วยระบบขนส่งสาธารณะ เป็นการลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว และช่วยให้ผู้โดยสารทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการขนส่งทางอากาศได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดผลกระทบต่อชุมชนรอบข้างอีกด้วย ได้แก่ ปัญหาการจราจร

และมลพิษทางอากาศ โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเชื่อมต่อด้วยระบบขนส่งสาธารณะผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในส่วนของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย รถโดยสารที่ให้บริการถูกออกแบบมาเป็นพิเศษมีทางลาด และบริเวณขอบประตูถูกออกแบบมาให้เสมอกับพื้นชานชาลาของบริเวณที่จอดรถรับ-ส่ง พร้อมมีป้ายระบุที่นั่งเฉพาะ สะดวกต่อการใช้งานของผู้โดยสารทุพพลภาพ ผู้สูงอายุ และผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ การเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประกอบด้วย การขนส่งระบบราง รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link) เพื่อให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารภายในเมืองที่จะเดินทางไปยังท่าอากาศยานได้สะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว และในอนาคตโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อ 3 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานอู่ตะเภา ระยะยง-พัทยา จะเป็นโครงสร้างและแนวเส้นทางการเดินทางเชื่อมต่อกับระบบรถไฟความเร็วสูงแอร์พอร์ต เรล ลิงก์เดิม ที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน

การเชื่อมโยงกับระบบคมนาคมขนส่งที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน ประเทศเกาหลีใต้ พบว่าภายในท่าอากาศยานอินชอนมีบริการรถ Shuttle Bus รับส่งฟรี เพื่อเชื่อมต่อระหว่างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 กับอาคารผู้โดยสารหลังที่ 1 และการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศเกาหลีใต้ และมีเที่ยวบินต่อเครื่องไปยังจากประเทศที่สาม สามารถเดินทางท่องเที่ยวและเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศเกาหลีใต้ได้ภายใน 24 ชั่วโมง แต่ในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ท่าอากาศยานอินชอนได้ระงับบริการดังกล่าว และคาดว่าจะกลับมาให้บริการอีกครั้งภายในปี ค.ศ. 2023 (Incheon Airport, 2019) ดังนั้นการเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ภายในท่าอากาศยานอินชอน ประกอบด้วย รถไฟด่วนของสนามบิน (Airport Railroad Express; AREX) ประกอบด้วย 2 รูปแบบการเดินทาง ทั้งแบบ non-stop สถานีต้นทางจากท่าอากาศยานนานาชาติอินชอนจะตรงไปจอดที่สถานีปลายทางคือ Seoul Station และแบบที่จอดทุกสถานีรถไฟใต้ดินที่ผ่าน (All-Stop)

ท่าอากาศยานนานาชาติเถาหยวน (Taoyuan International Airport) นอกเหนือจากการบริการรถรับ-ส่งผู้โดยสารเพื่อเชื่อมต่อไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ๆ แล้ว ยังมีรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร เช่น การขนส่งผู้โดยสารโดยระบบรางหรือรถไฟระหว่างตัวเมืองกับท่าอากาศยาน รถไฟฟ้าความเร็วสูงรับ-ส่งผู้โดยสารจากเมืองต่าง ๆ ในประเทศไต้หวันเข้าสู่ท่าอากาศยานนานาชาติเถาหยวน ทั้งนี้ภายในท่าอากาศยานยังมีบริการการขนส่งเฉพาะผู้โดยสารทุพพลภาพอีกด้วย ดังนี้ (Taiwan Taoyuan International Airport, 2022)

1. บริการแท็กซี่สำหรับผู้ใช้รถเข็น (Wheelchair-accessible Taxi) ทั้งอาคารผู้โดยสารหลังที่ 1 และอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2
2. บริการรถโดยสารประจำทาง (Passenger Bus) ผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นที่สามารถพับเก็บได้ ภายในรถประจำทางมีพื้นที่จัดเก็บสำหรับรถเข็นโดยเฉพาะ
3. กรณีผู้โดยสารขับรถมาด้วยตนเอง หรือมีรถรับ-ส่งส่วนตัว ท่าอากาศยานมีที่จอดรถสำรองเฉพาะไว้คอยอำนวยความสะดวกภายในอาคารผู้โดยสารทั้ง 2 หลัง โดยไม่เก็บค่าธรรมเนียม 1 วัน

4. กรณีผู้โดยสารเดินทางมาด้วยรถไฟความเร็วสูง บริเวณสถานีรถไฟภายในท่าอากาศยาน มีบริการลิฟท์ หรือทางลาดในทุกพื้นที่ครอบคลุมทั้งท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานนานาชาติจอห์น เอฟ. เคนเนดี (John F. Kennedy International Airport) ประเทศสหรัฐอเมริกา จัดตั้งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษที่ท่าอากาศยาน เช่น ที่จอดรถ หรือลานจอดรถ ที่ใกล้กับทางเข้าอาคารผู้โดยสารมากที่สุดจะถูกสำรองไว้ให้เฉพาะผู้โดยสารทุพพลภาพ หรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษพร้อมทั้งชำระอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ท่าอากาศยานจัดเตรียมรถเข็นสำหรับผู้พิการ ถึงออกซิเจนหากจำเป็นต้องใช้ และภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานมีตัวแทนฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการเช็คอิน การบริการภาคพื้นดินทั้งระบบ จุดบริการน้ำดื่มในทุก ๆ อาคารผู้โดยสาร ห้องพักรับรอง ห้องน้ำเฉพาะผู้ทุพพลภาพ รวมไปถึงพื้นที่บรรเทาทุกข์สำหรับสัตว์เลี้ยงที่เดินทางกับผู้โดยสาร จุดบริการผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อนร่วมเดินทาง การบริการ Autolink Service ที่สามารถเชื่อมต่อกับเที่ยวบินอื่นได้ บริการผู้ช่วยในระหว่างที่ใช้บริการท่าอากาศยาน รวมถึงภายในท่าอากาศยานมีการติดป้ายสัญลักษณ์สากลสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่มในทุกพื้นที่อย่างชัดเจน (John F. Kennedy International Airport, 2022)

ท่าอากาศยานแต่ละแห่งได้พัฒนาเส้นทางในการเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ เพื่อนำส่งผู้ใช้บริการ/ผู้โดยสารทุกกลุ่มที่เดินทางเข้ามายังท่าอากาศยาน หรือเดินทางออกจากท่าอากาศยานไปยังจุดหมายปลายทาง สุดท้ายของการเดินทางได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์แนวทางในการเดินทางเข้า-ออก ท่าอากาศยาน รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการเดินทางก็เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ของการเดินทางเพื่อเตรียมตัวและวางแผนการเดินทางได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษหรือกลุ่มบุคคลที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้

แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities)

ปัจจุบันท่าอากาศยานต่าง ๆ จัดให้มีการบริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ แต่ท่าอากาศยานก็ยังได้รับข้อร้องเรียนจากการบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมากเช่นกัน การร้องเรียนทั้งหมดเป็นผลมาจากการบริการที่ได้รับนั้นไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานมีไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวกต่อการใช้งานกับกลุ่มผู้โดยสารที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (MTD Training, 2012) นอกจากนี้การบริการของสายการบินที่ให้บริการอยู่ภายในท่าอากาศยาน ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรักษามาตรฐาน และคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนกับผู้โดยสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อป้องกันการเกิดกรณีข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (ดังแสดงในตัวอย่างข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริง)

ตัวอย่างข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร

“สายการบินแห่งหนึ่งปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารทุพพลภาพขึ้นเครื่องบิน และใช้วาจาคุกคามสิทธิ โดยอ้างว่าเป็นผู้พิการไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ โดยทำการจองตั๋วสายการบินแบบเป็นหมู่คณะจำนวน 8 ที่นั่ง โดยมีผู้พิการ 2 ที่นั่ง และผู้ช่วยคนพิการ 1 ที่นั่ง พอตนเองถึงสนามบิน กลับถูกเจ้าหน้าที่สายการบินปฏิเสธที่จะให้ขึ้นเครื่อง เจ้าหน้าที่สายการบิน

อ้างว่าไม่สามารถให้ผู้โดยสารพิการนั่งรถขึ้นเดินทางคนเดียวได้ ตนเองจึงตอบไปว่าเดินทางมาด้วยกัน 8 ท่าน เจ้าหน้าที่ถามต่อว่าใน 8 ท่านมีญาติมาด้วยหรือไม่ ตนเองก็ตอบไปว่าอีก 7 ท่าน คือผู้ร่วมงาน ทางเจ้าหน้าที่สายการบินก็ตอบกลับมว่า ถ้าไม่ใช่ญาติก็ไม่สามารถให้ขึ้นเครื่องได้ หรือต้องรอให้กับต้นเครื่องบินอนุมัติก่อนถึงจะขึ้นเครื่องได้ ซึ่งสุดท้ายกับต้นเครื่องบินก็ตัดสินใจไม่อนุญาตให้ขึ้นเครื่องบิน ผู้โดยสารจึงทำการไปซื้อตั๋วเครื่องบินใหม่กับสายการบินอื่น และสายการบินอื่นไม่มีปัญหาอะไรให้ขึ้นเครื่องบินได้ตามปกติ แต่ช่วงเวลาที่ไปซื้อตั๋วสายการบินอื่น มีเจ้าหน้าที่ของสายการบินที่ไม่อนุญาตให้ขึ้นเครื่องบินเดินทางมา 3 – 4 คน และสอบถามเจ้าหน้าที่ขายตั๋วเครื่องบินสายการบินใหม่ที่ผู้โดยสารซื้อตั๋วเครื่องบินใหม่ ว่าผู้ทพพลภาพให้ขึ้นเครื่องบินได้ด้วยหรือไม่ ผู้โดยสารจึงไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่สายการบินแห่งแรกที่กระทำแบบนี้ และตั้งคำถามว่าเป็นการคุกคามสิทธิหรือไม่”

Source <https://workpointtoday.com>

จากเหตุการณ์ดังกล่าวสายการบินและท่าอากาศยานได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยผู้โดยสารทพพลภาพจำเป็นต้องมีเพื่อนร่วมเดินทาง (Travel Companion) เพื่อช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน ดังนั้นท่าอากาศยานหรือสายการบินควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการเข้าใช้บริการ และสิทธิของผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ รวมถึงผู้ทพพลภาพ ผ่านช่องทางการติดต่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของท่าอากาศยาน สายการบิน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลเสียง และ Call Center เป็นต้น นอกจากแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ดังกล่าวแล้ว ท่าอากาศยานควรประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติอื่น ๆ ตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ข้อกำหนดต่าง ๆ ประกอบด้วย (CAAT, 2018)

1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการขอบริการล่วงหน้า ผู้โดยสารหากต้องการบริการพิเศษอื่น ๆ จำเป็นต้องร้องขอต่อสายการบินล่วงหน้าก่อนการเดินทางอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และเพื่อเวลาให้มากที่สุดเพื่อความสะดวกต่อตัวผู้โดยสารและกระบวนการทางสายการบิน
2. การนำสัตว์นำทาง (Service Animals) ขึ้นอากาศยาน ท่าอากาศยานต้องจัดเตรียมพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สายการบิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสายการบินในการให้บริการ เนื่องจากสัตว์นำทางต้องใช้พื้นที่มากและข้อจำกัดในการให้บริการตามประเภทของอากาศยาน โดยที่สัตว์นำทางต้องมีเอกสารระบุชัดเจนว่าเป็นสัตว์นำทางซึ่งในทางปฏิบัติจะอนุญาตเฉพาะสุนัขเท่านั้น
3. ท่าอากาศยานและสายการบินต้องดำเนินการอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ให้เกิดความสะดวก ปลอดภัยอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการช่วยเหลือในการขึ้น-ลงเครื่องบิน
4. ท่าอากาศยานและสายการบินต้องมีรถเข็นไว้บริการเมื่อมีการร้องขอโดยไม่คิดค่าบริการ
5. อุปกรณ์หรือบริการต่าง ๆ ที่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ร้องขอ ท่าอากาศยานและสายการบินต้องไม่คิดค่าธรรมเนียมในการบริการใด ๆ เพิ่มเติม

6. ท่าอากาศยานต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ตามที่กฎหมายกำหนด (กฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้) เช่น ทางลาดสำหรับใช้ขึ้น-ลงเครื่องบิน เป็นต้น

สำหรับแนวทางปฏิบัติในการเดินทางกับสายการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำขั้นตอนการเดินทางทางอากาศทั้งขาเข้าและขาออกเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้โดยสาร ดังนี้

1. กรณีเที่ยวบินขาออก ขั้นตอนการเดินทางในเที่ยวบินขาออกเริ่มต้นที่การรับข้อมูลข่าวสารจากช่องทางประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานผ่านสื่อดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ของท่าอากาศยาน เมื่อถึงวันเดินทางผู้โดยสารใช้บริการขนส่งสาธารณะหรือรถยนต์ส่วนตัวเดินทางมายังท่าอากาศยาน ซึ่งสามารถนำรถยนต์มาจอดได้บริเวณที่จอดรถที่จัดไว้สำหรับผู้โดยสารทุกประเภทที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าสู่อาคารผู้โดยสารด้วยความสะดวกสบาย เมื่อมาถึงห้องโถงผู้โดยสารขาออก ผู้โดยสารสามารถใช้บริการที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานจัดไว้ให้หากมีความต้องการ จากนั้นผู้โดยสารทำการเช็คอินบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน และสามารถร้องขอรถเข็นพร้อมผู้ดูแล เมื่อเช็คอินเรียบร้อยแล้วหากเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศผู้โดยสารจะผ่านกระบวนการตรวจหนังสือเดินทาง จุดตรวจค้นเพื่อความปลอดภัย และนั่งรอเรียกขึ้นเครื่องบินที่ห้องพักผู้โดยสารขาออก สำหรับผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย คนพิการ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ หลังจากผ่านกระบวนการตรวจหนังสือเดินทางจะผ่านจุดตรวจค้น จากนั้นนำพาผู้โดยสารสู่ห้องพักผู้โดยสารขาออก และนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินเพื่อการเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทาง แสดงในรูปที่ 1



Source Airports of Thailand

รูปที่ 1 ขั้นตอนการเดินทางในเที่ยวบินขาออก (Airport Procedures on Departure Flights)

2. กรณีเที่ยวบินขาเข้า ขั้นตอนการเดินทางในเที่ยวบินขาเข้าเมื่ออากาศยานเดินทางมาถึงท่าอากาศยาน สายการบินจะจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการรถเข็น หากเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ ผู้โดยสารเมื่อเดินทางออกจากเครื่องบินแล้วจะเดินต่อไปยังช่องทางการตรวจหนังสือเดินทาง รอรับกระเป๋า ศุลกากร ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า และเดินทางออกจากท่าอากาศยาน ทั้งนี้ผู้โดยสารที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ จะมีการจัดช่องทางพิเศษไว้ให้ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้การช่วยเหลือตั้งแต่ออกจากเครื่องบินจนถึงกระบวนการเดินทางออกจากท่าอากาศยาน แสดงในรูปที่ 2



Source Airports of Thailand

รูปที่ 2 ขั้นตอนการเดินทางในเที่ยวบินขาเข้า (Airport Procedures on Arrival Flights)

จากแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จะเห็นได้ว่าท่าอากาศยานมีบทบาทโดยตรงในฐานะเจ้าของสถานที่ ที่ให้บริการทั้งผู้โดยสารและสายการบิน สายการบินก็ควรคำนึงถึงสิทธิของคนทุกคนที่มาใช้บริการ และหากมีข้อร้องเรียนใด ๆ ก็ควรรีบแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนนั้น ๆ ในทันที เพราะประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ให้สัตยาบันต่อสหประชาชาติว่าจะดูแลผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ หรือบุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ให้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน ถือเป็นหลักปฏิบัติของท่าอากาศยานและสายการบิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน

บทสรุป

ท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล (The Airports for All) เป็นท่าอากาศยานในอุดมคติของหลาย ๆ ประเทศรวมถึงประเทศไทย เป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการ การดูแลความปลอดภัย และความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คนท้อง ผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้านอื่น ๆ หลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวล เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ดังนั้นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความเท่าเทียมในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Equitable Use)
2. มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของผู้ให้บริการ (Flexible Use)
3. มีความเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Simple and Intuitive Use)
4. มีการสื่อความหมายด้วยภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Perceptible Information)
5. มีความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม โดยมีเป้าหมายเพื่อลดอันตรายและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Tolerance for Error)
6. มีความสะดวกสบาย ไม่ต้องใช้แรงมากในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Low Physical Effort)
7. ขนาดและพื้นที่ในการเข้าใช้งาน หรือใช้บริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (Size and Space for Approach Use)

นอกจากการออกแบบตามหลักการออกแบบสำหรับคนทั้งมวลแล้ว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขั้นตอนต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานให้สอดคล้องเหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้บริการทุกกลุ่มก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน เช่น สถานที่จอดรถ รถเข็น รถเข็นกระเป๋า ระบบ WIFI บริการรับฝากสัมภาระ ลิฟท์ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องพักรับรอง จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

การบริการการเดินทางเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ การบูรณาการการเดินทางแบบไร้รอยต่อสำหรับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม เพื่อนำพาผู้ให้บริการท่าอากาศยานทุกกลุ่มเดินทางสู่จุดหมายปลายทางสุดท้ายได้อย่างราบรื่นผ่านระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบอื่น ๆ เช่น ระบบรถไฟฟ้าความเร็วสูง รถไฟ รถยนต์ รถประจำทางสาธารณะ ที่จัดพื้นที่บริการสำหรับผู้ที่ใช้รถเข็นในการเดินทาง ผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หรือคนพิการ คนท้อง เด็ก คนชรา และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าใช้บริการท่าอากาศยานให้ผู้ให้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ใช้รถเข็นในการเดินทาง ผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หรือคนพิการ คนท้อง เด็ก คนชรา และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงสื่อออนไลน์ เพื่อรับทราบข้อมูลประกอบการวางแผนและเตรียมตัวในการเข้าใช้บริการท่าอากาศยาน และยังเป็นวิธีการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล

สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานศูนย์กลางหลักของประเทศ มีโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการสอดคล้องกับแนวคิดท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล เป็นต้นแบบให้กับท่าอากาศยานศูนย์กลางรอง ท่าอากาศยานระดับภาค และท่าอากาศยานระดับจังหวัดได้ โดยต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานนั้น ๆ การพัฒนาท่าอากาศยานสู่การเป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล (The Airports for All) อาจต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการบ้าง เช่น ขนาดพื้นที่ของท่าอากาศยานมีจำกัดในการที่จะพัฒนาให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้บริการภายในท่าอากาศยานมีไม่เพียงพอ เก้าอี้รถเข็น ขาดการซ่อมบำรุง ความมุ่งมั่นและความต่อเนื่องในการพัฒนาของทีมบริหาร รวมถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หรือคนพิการ คนท้อง เด็ก คนชรา และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เป็นสิ่งที่แต่ละประเทศต้องพยายามแก้ไขและผ่านไปให้ได้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาท่าอากาศยานสู่การเป็นท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวลมีดังนี้ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาและต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดทำคู่มือในการใช้บริการที่ท่าอากาศยาน ซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการใช้งาน ฝึกอบรมทักษะ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานให้เกิดความชำนาญในการอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม และสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล ดังนั้นการพัฒนาท่าอากาศยานสำหรับคนทั้งมวล (The Airports for All) นับว่าเป็นความท้าทายใหม่ของแต่ละประเทศที่จะต้องเร่งดำเนินการให้เป็นจริง

References

Air Asia. (2020) *Measures for those who require special care and need to travel*, Available:

<https://newsroom.airasia.com/stories/th-accessibility-inclusivity-in-essential-travel> [1 April 2020]

Airport of Thailand (AOT). (2020) *Airport facilities for the disabled and the elderly (สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ)*, Available: <https://bit.ly/3QVMjR1> [1 April 2020] (in Thai)

Airport of Thailand (AOT). (2021) *AOT: Progress on the development of Suvarnabhumi Airport to become an aviation hub in the region (AOT เดินหน้าพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสู่การเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค)*, Available: <https://bit.ly/3QVMjR1> [1 April 2020] (in Thai)

Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2015) The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport, *Journal of Air Transport Management*, vol. 44-45, pp. 77-81. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001>

-
- Chowsungnearn, P., Temkaew, W., & Namsang, A. (2017) The facilitation models development for disabled persons at Don Mueang Airport, *Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, vol. 8, no. 1, pp. 206-212.
- Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). (2018) *Civil aviation facility standards equipment arrangement Airport facilities for people with disabilities to access and use (มาตรฐานการอำนวยความสะดวกการบิน พลเรือน การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์)*, Available: <https://www.caat.or.th/th/archives/20893> [1 April 2020] (in Thai)
- Gibbons, S., & Wu, W. (2020) Airports, access and local economic performance: Evidence from China, *Journal of Economic Geography*, vol. 20, no. 4, pp. 903-937. <https://doi.org/10.1093/jeg/lbz021>
- Government Gazette. (2016) *Requirements of the Civil Aviation Authority of Thailand No. 7 on facilities and services for passengers and crew members in public serviced airports (ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ)*, Available: <https://bit.ly/3wB4bZg> [1 April 2020] (in Thai)
- Hong, S. J., Choi, D., & Chae, J. (2020) Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers, *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 52, 101917. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101917>
- Hongsakul, B. (2022) *Airport management (การจัดการท่าอากาศยาน)*, Pathum Thani: Rangsit University Printing. (in Thai)
- Incheon Airport. (2019) *Transit tour*, Available: https://www.airport.kr/ap_cnt/en/trn/tour/trtour/trtour.do [1 April 2020]
- International Airport Review. (2020) *Aena adapts airport operations as a result of Spain's COVID-19 crisis*, Available: <https://www.internationalairportreview.com/news/114098/aena-adapts-airport-operations-covid-19/> [1 April 2020]
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2022) *Annex 14 – Aerodromes - Volume 1 – Aerodromes design and operations*, 9th edition, Montreal: ICAO.

John F. Kennedy International Airport. (2022) *Passengers with special needs*, Available:

<https://jfkfly.com/passengers-with-special-needs> [1 April 2020]

Liu, Y. E., Harrington, C., Melgen, S., & Sanford, J. (2016, July) 'GatePal–universal design for airport navigation to allow departing travelers to stay informed', in M. Antona, & C. Stephanidis (eds.), *Universal access in human-computer interaction. Users and context diversity*, pp. 586-594, Cham: Springer.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-40238-3_56

MTD Training. (2012) *Management training & leadership courses*, Available:

<https://www.mtdtraining.com/management-development-programme> [1 April 2020]

Prentice, C., & Kadan, M. (2019) The role of airport service quality in airport and destination choice, *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 47, pp. 40-48. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.10.006>

Rady, A., & Wahab, H. A. (2022) Assessing air services and facilities provided to passengers with disabilities at EgyptAir, *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, vol. 15, no. 2, pp. 115-127.

<https://doi.org/10.21608/ijhth.2022.254071>

Serrano, F., & Kazda, A. (2020) The future of airports post COVID-19, *Journal of Air Transport Management*, vol. 89, 101900. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101900>

Taiwan Taoyuan International Airport. (2022) *Disability transportation*, Available: https://www.taoyuan-airport.com/disability_transportation?lang=en [1 April 2020]

Thai Encyclopedia for Youth by His Majesty the King. (1997) *Thai Encyclopedia for Youth by His Majesty the King Vol. 22 (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่ม 22)*, Bangkok: Rungsilp Printing. (in Thai)

The International Air Transport Association (IATA). (2013) *Introduction to the airline industry*, Montreal: The International Air Transport Association.

United Nations. (2022) *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*, Available:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [1 April 2020]

World Tourism Organization (UNWTO). (2016) *Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices- module I: accessible tourism – definition and context*, Madrid: UNWTO, Available: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/moduleieng13022017.pdf>
[1 April 2020]