บทความวิจัย

การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

ชายชาญ แพเจริญ* และ สุภัททา ปิณฑะแพทย์
สาขาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ธีรวุฒิ บุณยโสภณ
ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
เอนก ธีระวิวัฒน์ชัย
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-0922-9994 อีเมล: chaichan.p@airportthai.co.th DOI: 10.14416/j.kmutnb.2015.12.005
รับเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2558 ตอบรับเมื่อ 23 ธันวาคม 2558 เผยแพร่ออนไลน์ 4 ตุลาคม 2559
© 2017 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย 2) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และ 3) จัดทำคู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประชากรผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ปฏิบัติงานการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายและการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ การวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการจัดระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ 2) ปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินการพื้นที่เชิงพาณิชย์ 3) ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ 4) ปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์ 5) ปัจจัยด้านการตรวจสอบกิจกรรมของร้านค้า และ 6) ปัจจัยด้านการบริหารรายได้ และจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยได้ ผลการจัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำแนะนำคู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และส่วนที่ 2 แนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ได้แก่ โครงสร้างการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์และรายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่งและภาระงาน ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติเห็นชอบเอกฉันท์ว่าเป็นคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยได้

คำสำคัญ: ท่าอากาศยาน, การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์, ประสิทธิภาพ, คู่มือ

การอ้างอิงบทความ: ชายชาญ แพเจริญ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ ธีรวุฒิ บุณยโสภณ และ เอนก ธีระวิวัฒน์ชัย, "การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย," *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, ปีที่ 27, ฉบับที่ 1, หน้า 179–186, ม.ค.–เม.ย. 2560

วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 ม.ค.–เม.ย. 2560
The Journal of KMUTNB., Vol. 27, No. 1, Jan.–Apr. 2017

Research Article

The Management of the Commercial Areas of the International Airports in Thailand

Chaichan Paeharoen* and Supatta Pinthapataya
Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Teeravuti Boonyasopon
Department of Teacher Training in Mechanical Engineering, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

AnakeTeeraviwatchai
Airports of Thailand Public Company Limited, Bangkok, Thailand

* Corresponding Author, Tel. 08-0922-9994, E-mail: chaichan.p@airportthai.co.th DOI: 10.14416/j.kmutnb.2015.12.005
Received 2 November 2015; Accepted 23 December 2015; Published online: 4 October 2016
© 2017 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objectives of this research were: 1) to analyze the essential factors in management of the commercial areas of the international airports in Thailand, 2) to identify factors to increase efficiency of management of these zones and 3) to develop a manual of management in relation to these areas. Participants in the research were the specialists, experts and experienced management personnel associated with management of the commercial areas of the international airports in Thailand. The research methods encompassed the Delphi technique and focus group. The qualitative data was analyzed by content analysis whereas the quantitative data were analyzed using the median, interquartile range, factor analysis, mean and standard deviation. Factors of management of the abovementioned areas were verified by the unanimity of the focus group committee of associated experts. As results, six essential factors were identified: 1) The information and communication technology management factor, 2) The commercial area operation policy factor, 3) The organized commercial area system factor, 4) The controlling of commercial area factor, 5) The auditing of the retail shop activity factor, and 6) The revenue management factor. The six factors were verified for the appropriateness to increase the efficiency of management regarding these commercial zones. The manual for enhancing the efficiency and effectiveness of such area management composed of two main parts: User's Manual Introduction and Area Management Guideline which composed of commercial areas management organization chart and job descriptions covering particular roles and obligations. The manual was unanimously approved for efficient processing guidance for management of the commercial areas of the International airports in Thailand.

Keywords: Airport, Management of the Commercial Areas, Efficiency, Manual

Please cite this article as: C. Paeharoen, S. Pinthapataya, T. Boonyasopon, and A.Teeraviwatchai, "The management of the commercial areas of the international airports in Thailand," *The Journal of KMUTNB.*, vol. 27, no. 1, pp. 179–186, Jan.–Apr. 2017 (in Thai).

1. บทนำ

ท่าอากาศยานเป็นสถานที่ในการให้บริการการขนส่งทางอากาศทั้งในประเทศและจากต่างประเทศ โดยมีการใช้พื้นที่ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นกิจการการบิน และส่วนที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน รายได้จากการท่าอากาศยานจึงมาจาก 2 ส่วนนี้ รายได้ส่วนที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินจะเป็นการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์รองรับผู้โดยสารด้วยการให้บริการสินค้าทั้งบริโภคและอุปโภค ซึ่งพื้นที่ในส่วนนี้นอกจากจะเป็นการบริการผู้โดยสารให้ได้รับความเพลิดเพลินและผ่อนคลายในขณะที่ต้องอยู่ในบริเวณอาคารผู้โดยสารแล้ว ผลกำไรยังสามารถทำประโยชน์ให้แก่ท่าอากาศยานเพื่อนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้โดยสารในภาพรวม

การดำเนินการให้บริการเชิงพาณิชย์สามารถดำเนินการได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) การดำเนินการด้วยตนเอง (Directly) 2) การดำเนินการด้วยบริษัทย่อย (Wholly-owned Subsidiary) 3) การจ้างบริษัทบริหาร (Management Company) 4) การร่วมลงทุน (Joint Venture) 5) การให้สัมปทาน (Concessionaires/Master Concessionaires) และ 6) การจ้างพัฒนาแบบครบวงจร (Developer Approach) [1] ซึ่งองค์การที่บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในแต่ละประเทศอาจมีการดำเนินการในเชิงพาณิชย์ที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการจัดการพื้นที่เชิงพาณิชย์จำเป็นต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานของท่าอากาศยานสากล

การบริหารธุรกิจ เป็นกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกันโดยใช้บุคคลหรือทรัพยากรทางธุรกิจที่มีอยู่ผสมผสานกันเพื่อให้เกิดสินค้าและบริการสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจและสังคมโดยรวม องค์ประกอบการบริหารธุรกิจที่สำคัญประกอบด้วย 1) การจัดองค์การ 2) การผลิตและปฏิบัติการ 3) การตลาด 4) การบัญชีและการเงิน 5) การจัดหาวัตถุดิบ 6) การบริหารงานบุคคล 7) การจัดการระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ และ 8) การวิจัยและพัฒนา [2]

การบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์จำเป็นต้องมีการจัดแบ่งจัดสรร ตามลักษณะทรัพยากรกายภาพ ประกอบด้วย พื้นที่ภายนอกอาคาร และพื้นที่ภายในอาคาร ให้ผู้ที่ประสงค์จะดำเนินการเช่าในเชิงพาณิชย์ [3] นอกจากนี้การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่โดยการออกแบบหรือสร้างพื้นที่ที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ควรต้องคำนึงถึง 1) กายภาพ ได้แก่ ความปลอดภัยในด้านโครงสร้างและการใช้งาน การกำหนดพื้นที่ใช้งานที่เพียงพอและเหมาะสม การควบคุมแสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ และระบบสุขาภิบาลที่ถูกต้องตามสุขลักษณะ 2) ความรู้สึกหรืออารมณ์ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม อาคารและพื้นที่ให้มีความสวยงามมีบรรยากาศที่ดีก่อให้เกิดความรู้สึกสงบและเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน 3) การเลือกที่ตั้ง ได้แก่ การแบ่งเขตการใช้พื้นที่โดยรอบอย่างเหมาะสม และการจัดวางบริเวณที่มีระบบสุขาภิบาลที่ดีโดยคำนึงถึงปัจจุบันและอนาคตของการใช้งาน การวางผังที่สามารถเชื่อมต่อกับส่วนอื่นๆ เช่น การคมนาคม เป็นต้น 4) การบริการและการรักษาความสะอาด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าพื้นที่และรักษาสุขอนามัยตลอดเวลา 5) การเชื่อมต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้เหมาะสมกับกับใช้งานในปัจจุบันที่มีการสื่อสารข้อมูลกันอย่างรวดเร็ว และ 6) รูปแบบพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า [4] ซึ่งการบริหารรายได้ในการบริหารพื้นที่เช่าถือเป็นสิ่งสำคัญอันจะนำมาซึ่งผลประกอบการที่ดีต่อหน่วยงาน [5]

สำหรับการดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานควรมีลักษณะที่ทำให้เกิดความคล่องตัว เช่น การสร้างความร่วมมือระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจ การมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า การเพิ่มสัดส่วนรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินและการพัฒนา Airport City การมุ่งสร้างกำไรเพิ่มขึ้นโดยลดต้นทุนและสร้างผลตอบแทน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุนการบริการ การรักษาความปลอดภัย [6]

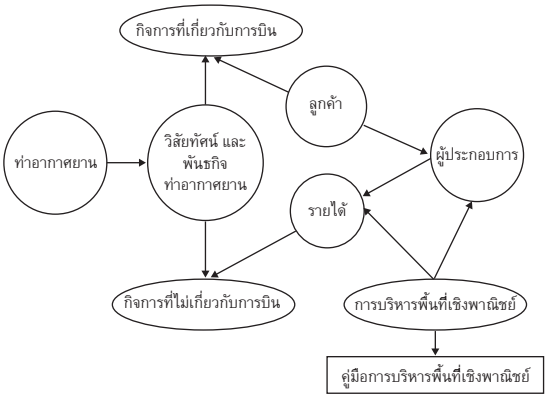
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงคมนาคม มีภารกิจสำคัญในด้านการส่งเสริมและประกอบกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่

เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของรัฐ และมาตรฐานสากลโดยมีนโยบายการบริหารองค์การคือแผนวิสาหกิจ ทอท. ปีงบประมาณ 2558–2562 ซึ่งกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์พัฒนาท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีระดับโลก 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพบริการความสะดวกสบาย และความปลอดภัยท่าอากาศยาน และ 4) ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลกิจการที่ดีเลิศและมีประสิทธิภาพสูง [7]

รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินที่จากการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานเกิดจากกิจกรรมในพื้นที่เชิงพาณิชย์เชิงพาณิชย์ 4 ประเภท คือ 1) ร้านค้าปลอดอากร 2) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม 3) ร้านจำหน่ายสินค้าทั่วไป และ 4) ร้านการให้บริการ

รูปแบบการดำเนินธุรกิจพื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยาน มีหลายรูปแบบ [1] เช่น รูปแบบการให้สัมปทานพื้นที่เชิงพาณิชย์ทั้งหมดแก่บริษัทเอกชนรายเดียว (Master Concessionaires) รูปแบบการดำเนินธุรกิจพื้นที่เชิงพาณิชย์ด้วยตนเอง (Directly Operate) รูปแบบการดำเนินธุรกิจพื้นที่เชิงพาณิชย์แบบผสมผสาน (Hybrid) ซึ่งการดำเนินธุรกิจพื้นที่เชิงพาณิชย์ในแต่ละรูปแบบมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การเลือกรูปแบบจึงเป็นไปเพื่อให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ สภาพแวดล้อม และท่าอากาศยานซึ่งท่าอากาศยานต้องมีความชัดเจนในการวางแผนแนวทางในการควบคุมดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานท่าอากาศยานสากลด้วย

ปัจจุปันการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยมีการบริหารจัดการพื้นที่ที่ยังกระจายอยู่ในส่วนต่างๆ ขององค์การ ซึ่งแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการพื้นที่ได้เป็นอย่างดี แต่การศึกษาเพื่อการบริหารปัจจัยในการบริหารจัดการพื้นที่ให้เป็นภาพรวมเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานได้และเพื่อนำมาใช้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เป็นแนวทางในการบริหารพื้นที่ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยควบคู่กับแผนพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติในอนาคต โดยให้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการควบคุมดูแล และการใช้พื้นที่สอดคล้องกับนโยบายและข้อกำหนดของท่าอากาศยาน และสามารถสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นผลประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ ฝ่าย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ดังแสดงในรูปที่ 1

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย 2) กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และ 3) จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย และพัฒนาการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการพื้นที่เชิงพาณิชย์ขององค์การในดำเนินธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย เป็นการวิจัยและ

พัฒนาเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.2 ค้นหาปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยโดยใช้เทคนิคเดลฟายวิเคราะห์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรทั้งภาครัฐและธุรกิจเอกชนที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติ

2.3 จัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการจัดกลุ่มปัจจัยด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

2.4 กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ด้วยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อลงมติเห็นชอบในปัจจัยที่นำเสนอด้วยมติเอกฉันท์

2.5 จัดทำคู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อลงมติเห็นชอบความเหมาะสมของคู่มือในการนำไปใช้บริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยด้วยมติเอกฉันท์

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยพบว่ามีประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการบริหารงานตามภาระหน้าที่ 2) การบริหารรายได้ 3) การจัดสรรประเภทของกิจกรรมในพื้นที่เชิงพาณิชย์ 4) การจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ 5) ความรู้ด้านการสัญจรของลูกค้า 6) ความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า 7) กระบวนการทำงานของท่าอากาศยาน และ 8) การจัดทำผังพื้นที่เชิงพาณิชย์

3.2 ผลการค้นหาปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยด้วยเทคนิคเดลฟาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดสรรประเภทของกิจกรรมในพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 9 ตัวแปร) รองลงมา คือปัจจัยด้านการบริหารตามภาระหน้าที่ (จำนวน 39 ตัวแปร) ปัจจัยด้านการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ (จำนวน 7 ตัวแปร) และปัจจัยด้านการบริหารรายได้ (จำนวน 8 ตัวแปร) ตามลำดับ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทุกตัวแปรของปัจจัยในการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

3.3 ผลการจัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

ผลการจัดกลุ่มปัจจัย พบว่ากลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยมี 7 ปัจจัยดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มปัจจัย

ลำดับ	ชื่อปัจจัย	ค่าเฉลี่ย
1	ปัจจัยด้านการจัดระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (จำนวน 5 ตัวแปร)	4.47
2	ปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินการพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 13 ตัวแปร)	4.21
3	ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 7 ตัวแปร)	4.35
4	ปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 12 ตัวแปร)	4.32
5	ปัจจัยด้านการตรวจสอบกิจกรรมของร้านค้า (จำนวน 14 ตัวแปร)	4.28
6	ปัจจัยด้านการบริหารรายได้ (จำนวน 8 ตัวแปร)	4.25
7	ปัจจัยด้านอื่นๆ (จำนวน 4 ตัวแปร)	4.18

3.4 ผลการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยจากการสนทนากลุ่ม

ผู้ทรงคุณวุฒิมีฉันทามติเป็นเอกฉันท์การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) ปัจจัยด้านการจัดระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (จำนวน 5 ตัวแปร)

2) ปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินการพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 18 ตัวแปร)

3) ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 8 ตัวแปร)

4) ปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์ (จำนวน 13 ตัวแปร)

5) ปัจจัยด้านการตรวจสอบกิจกรรมของร้านค้า (จำนวน 11 ตัวแปร)

6) ปัจจัยด้านการบริหารรายได้ (จำนวน 8 ตัวแปร)

3.5 ผลการจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิมีฉันทามติเห็นชอบคู่มือว่าสามารถใช้เป็นแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยได้ โดยคู่มือประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำแนะนำคู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผล 2) วัตถุประสงค์ และ 3) ส่วนประกอบของคู่มือ ส่วนที่ 2 เป็นแนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยประกอบด้วยโครงสร้างด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ดังนี้ 1) โครงสร้างด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ระดับนโยบาย 2) โครงสร้างด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยาน และ 3) โครงสร้างด้านการบริหารบุคลากรการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยาน ซึ่งมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่งและภาระงาน ได้แก่ 1) ชื่องาน (Job) 2) ชื่อตำแหน่งงาน (Position) 3) วัตถุประสงค์ (Objective) 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Duties and Responsibilities) และ 5) สมรรถนะที่ต้องการ (Required Competency)

4. อภิปรายผลและสรุป

คู่มือการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย จัดทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานด้วยการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ และการจัดโครงสร้างการบริหาร โดยคำนึงถึงความสมดุลรายได้และความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร รวมทั้งผู้ประกอบการในเขตพื้นที่เชิงพาณิชย์ เช่น การกำหนดอัตราค่าภาระที่เหมาะสมในการใช้งานควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการพื้นที่เชิงพาณิชย์ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ความร่วมมือกับผู้ประกอบการเพื่อร่วมกันปรับปรุงพื้นที่เชิงพาณิชย์ให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านการจัดระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารธุรกิจในปัจจุบัน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดและการบริหารให้เกิดประสิทธิสูงสุดต่อการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับ Most Intelligent Airport เพื่อพัฒนาให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบข้อมูลเพื่อการจัดการระบบอัตโนมัติ และระบบสื่อสารที่ทันสมัยระดับโลก โดยเฉพาะกลยุทธ์พัฒนาและปรับปรุงระบบสนับสนุนภารกิจเชิงพาณิชย์ โดยการนำระบบ Business Intelligent Solution มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนารูปแบบในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การสร้างผลประกอบการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต [7]

ปัจจัยด้านนโยบายการดำเนินการพื้นที่เชิงพาณิชย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทางการดำเนิน

ธุรกิจพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานเติบโตอย่างยั่งยืน โดยองค์การที่บริหารท่าอากาศยานต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยในการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร [8] และสอดคล้องกับการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์มีความสำคัญที่จะต้องเลือกให้เหมาะสมกับขนาดของท่าอากาศยาน และจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อนโยบายของท่าอากาศยาน การจัดวางพื้นที่ร้านค้า การรักษาความปลอดภัย และมีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน [1]

ปัจจัยด้านการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ จะต้องมีการจัดสรรร้านค้าตามนโยบายให้เป็นสัดส่วนตามลักษณะกายภาพของอาคาร และการจัดระบบพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่จำเป็นต้องมีการวางแผนขนาดและการประสมของร้านค้าในพื้นที่เชิงพาณิชย์ และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งกว่าประเด็นการบริหารพื้นที่แบบเสรีหรือผูกขาด [9]

ปัจจัยด้านการควบคุมพื้นที่เชิงพาณิชย์เป็นการควบคุมการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของท่าอากาศยานด้วยการดูแลรักษาให้พื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในท่าอากาศยานให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และท่าอากาศยานต้องมีการตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานที่ให้บริการให้เรียบร้อยและปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา [10]

ปัจจัยด้านการตรวจสอบกิจกรรมของร้านค้าเป็นการตรวจสอบคุณภาพและราคาของสินค้าและการบริการของร้านค้าในพื้นที่เชิงพาณิชย์โดยราคามีผลต่อการใช้เลือกใช้บริการท่าอากาศยานของลูกค้า [11]

ปัจจัยด้านการบริหารรายได้เป็นการวางแผนการจัดเก็บอัตราค่าเช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์ตามประเภทของร้านค้าตามระยะเวลาที่กำหนด และการตรวจสอบส่วนแบ่งรายได้จากยอดขายสินค้าตามสัญญาระหว่างร้านค้าและท่าอากาศยาน รวมทั้งประสานงานกับร้านค้าในสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของท่าอากาศยานด้วยการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อให้สามารถเก็บรายได้ตามเป้าหมายของท่าอากาศยาน โดยการบริหารรายได้ และการบริหารสัญญาการเช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์มีความสำคัญสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของท่าอากาศยานในส่วนที่ไม่ใช่ธุรกิจการบิน และรายได้จากพื้นที่เชิงพาณิชย์ [12]

ทั้งนี้ หน่วยงานด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบ Intranet เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์การ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ มีระบบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบ E-Service เพื่อการบริการและดูแลรักษาข้อมูล

องค์การ/ท่าอากาศยาน สามารถดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ได้ ควรมีการกำหนดนโยบาย และการสนับสนุนด้านนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การ/ท่าอากาศยาน รวมทั้งความต้องการของบุคลากรขององค์การ/ท่าอากาศยาน

หน่วยงานด้านการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยานควรคำนึงถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพให้เป็นพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และแสดงจุดยืนให้เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

[1] R. Pashkin, “Relationship between types of retail management organization and retail revenues of North-American airports,” M.S. thesis, School of Business and Economics, Humboldt-Universität zu Berlin, 2010.

[2] T. Santiwong, *Strategies Planning*. Bangkok: Thai Wattana Panich, 1994 (in Thai).

[3] P. Sappayaprapa, *Work and Life*. Bangkok: Chulalongkorn University, 2003 (in Thai).

[4] S. Manoonpol, “Collection of utilities and facilities maintenance fees for housing estate and condominiums in the same project: A case study of Jomthien Condotel and Housing, Tumbol Nongprue Banglamung district, Chon Buri province,”

M.S. thesis, Department of Housing, Faculty of Architecture Chulalongkorn University, 2004 (in Thai).

[5] N. Volkova, "Determinants of retail revenue for today's airports," German Airport Performance, Berlin., 2009.

[6] N. Herrman and B. Hazel. (2014, September 2). *The Future of Airports* [online]. Available: http://www.oliverwyman.com

[7] Airports of Thailand Co.ltd. Corporate planning. (2015, January 15) [online]. Available: http://www.airportthai.co.th

[8] R. Arammunkong, J. Trimetsoonthon, and A. Kanjanapiboon, "Thai passengers' satisfaction toward Suvarnabhumi airport," *The Journal of Technical Education, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang*, vol. 8, no. 1, 2008 (in Thai).

[9] F. Fuerst and S. Gross, (2014, Nov 28). *The Commercial Performance of Global Airports* [Online]. Available: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2531651

[10] P. Lertsiri, "The performance assessment of service: Case study Suvarnabhumi airport," M.S. thesis, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2011 (in Thai).

[11] S. Lhimvisitpong, "Phuket Airport Service Development: Case study domestic passenger," Phuket Rajabhat University, 2009 (in Thai).

[12] N. Volkova and J. Müller. (2011) *Assessing the Non-Aviation Performance of Selected US Airports: An initial Assessment* [Online]. Available: http://userpage.fu-berlin.de/~jmueller/gapprojekt/