



สุวรรณภูมิ ทำอากาศยานยอดเยี่ยม?

ตลกร้าย “ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” ติดอันดับ 9 สนามบินที่ดีที่สุดในโลก!! แต่เป็นอันดับที่นับขึ้นมาจาก “ท้ายสุด” ซึ่งหมายความว่าถูกขนานนามให้เป็น “ทำอากาศยานยอดเยี่ยม อันดับที่ 9 ของโลก” แม้ว่าล่าสุดสนามบินสุดอลังการจะออกมาอธิบายถึงความไม่น่าเชื่อ

ถือของผลการสำรวจดังกล่าวแล้ว แต่ถ้าวัดจากสายตาผู้ใช้บริการ รวบรวมจากผลงาน “น่ายาย” ทั้งหมดทุกด้านจนเป็น “ข่าวยาว” ซ้ำไปซ้ำมา ก็คงตอบได้ไม่ยากว่า สุวรรณภูมิเหมาะกับคำว่า “ยอดเยี่ยม” หรือ “ยอดเยี่ยม” มากกว่ากัน!!

คะแนนต่ำทุกข้อ! “สุวรรณภูมิ” ยอดแย่ระดับโลก? จากสนามบินทั้งหมด 76 แห่งทั่วโลก “สนามบินสุวรรณภูมิ” ถูกจัดอยู่ใน “อันดับที่ 68” หรือนับให้เข้าชั้น



ก็คือ “อันดับที่ 9” จากท้ายสุดนั่นเอง ส่วนคะแนนที่ได้จาก “แอร์เฮลป์ (www.airhelp.com)” บริษัทประกันภัยและชดเชยค่าเสียหายลูกค้าสายการบิน เจ้าของสถิติในครั้งนี้คือ 6.30 เต็ม 10 เรียกว่าผ่านเส้นแวงแดงมาหน่อยๆ

โดยผลการจัดอันดับดังกล่าวนี้ ทางบริษัทวัดจากคุณภาพของสนามบิน 6 ด้านหลักๆ ด้วยกัน ได้แก่ ด้านการบริการลูกค้า, ความปลอดภัย, ความสะอาดสบาย, การเช็กอิน, ประสิทธิภาพในการใช้งาน และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน

ส่วนสนามบินที่ครองอันดับ 1 โดยคุณภาพในทุกด้านคือ “สนามบินชางงี” ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยสูงถึง 9.07 คะแนน, ตามมาด้วย “สนามบินนานาชาติมิวนิก” ประเทศเยอรมนี และ “สนามบินนานาชาติฮ่องกง” ตามลำดับ

เมื่ออันดับ “ยอดเยี่ยม” มาจับคู่กับคำว่า “สุวรรณภูมิ” แบบนี้ แหม่นอนว่าผู้ถูกหยาบย้อมทนอยู่นิ่งเฉยไม่ได้ ล่าสุดแฟนเพจ “Suvarnabhumi Airport” ถึงกับออกมาโพสต์ชี้แจง หากเหตุผลมาทำลายความน่าเชื่อถือเรื่องการจัดอันดับของเว็บไซต์แอร์เฮลป์เอาไว้ว่า ส่วนใหญ่แล้วข้อมูลการจัดอันดับไม่ชัดเจน และขัดแย้งกับการจัดอันดับระดับโลกอื่นๆ ที่เคยมอบตำแหน่งดีๆ ให้แก่สุวรรณภูมิ

“ไม่ปรากฏข้อมูลว่า ท่าอากาศยานต่างๆ ที่ถูกจัดอันดับ มีข้อดีหรือข้อบกพร่องประกอบการให้คะแนนและการจัดอันดับแต่อย่างใด”

ยกตัวอย่างการให้คะแนนในหัวข้อ “On Time Performance” เทียบกับหน่วยงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลเที่ยวบินแบบเรียลไทม์อย่าง “Flight Stats” แล้ว กลับยกให้สุวรรณภูมิมีเที่ยวบินขาออกที่ตรงเวลาที่สุดในโลกติดอันดับที่ 13 เมื่อเดือน พ.ค.ที่ผ่านมาเอง

ยิ่งถ้านำไปเทียบกับการจัดอันดับโดย “Airport Council International (ACI)” แล้ว จะพบว่าข้อมูลดีเกินสุดขีด โดยทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอ้างว่า “ในปี 2016 ทสภ. ได้ถูกจัดอันดับเป็นท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลก เป็นอันดับที่ 10 ในกลุ่มท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารใช้บริการมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี”

“อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมียผลการจัดอันดับออกมาในรูปแบบใด ทสภ. ยินดีที่จะรับฟังเสมอ หากผลสำรวจหรือการจัดอันดับนั้นมาจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จัก

ทั้งนี้ ทสภ. ขอยืนยันว่าจะยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีระดับโลกต่อไป เพื่อผู้ให้บริการและผู้โดยสารได้รับการบริการที่สะดวก สบาย และได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยสูงสุด”

ประวัติ “ฉาว” ยาวแบบนี้ เรียก “ยอดเยี่ยม” หรือ “ยอดเยี่ยม”?

คงจะจริงอย่างที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกมาชี้แจงนั่นแหละว่า “ผลการจัดอันดับ” ไม่ว่าจะจากแหล่งไหน ก็คงไม่เทียบเท่ากับ “ผลจากการกระทำ” ไปได้ ในเมื่อตัวเลขอันดับวัดคุณภาพของสนามบิน ยังเป็นที่ถกเถียงกันไม่จบสิ้น จึงไม่สามารถนำมาตัดสินอะไรได้ แต่ถ้าวัดจากผลงานระดับบิกที่ถูกกล่าวขวัญถึงใน “ข่าวฉาว” บ่อยครั้งของสนามบินแห่งนี้ ก็อาจจะพอใช้ตัดสินอะไรๆ หลายๆ อย่างได้บ้าง... จริงไหม?

อ่านต่อ **14**

ความฉาวประการที่ 1 เริ่มกันที่เรื่องเบสิกๆ อย่าง “อาหาร” กันก่อน ต้องบอกว่า “ฟูดคอร์ทสุวรรณภูมิ” เหมาะกับฟูดคอร์ทของสนามบินจริงๆ เพราะทำให้ผู้ให้บริการได้รับความรู้สึก “เลียดฟ้า” ได้อย่างที่อาจไม่ได้รับจากที่ไหน นั่นคือราคาที่เราเรียกได้ว่า “แพงลิ่วเลียดฟ้าจนไม่กล้าหิว!” นั่นเอง

“เบอร์เกอร์ 300-500 บาท, ผัดไทยกุ้งสด 280 บาท, ก๋วยเตี๋ยวเนื้อตุ๋น 250 บาท, ข้าวผัดเจ 200 บาท, น้ำอัดลมกระป๋องเล็ก 100 บาท, น้ำแร่ 45 บาท ฯลฯ”

นี่คือราคาอาหารภายในฟูดคอร์ท อาคารผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ที่เล่นเอากลุ่มผู้เดินสำรวจถึงกับอึ้งในราคาอันสูงลิบ จนเคยเป็นปัญหาให้สื่อส่องสปอตไลท์เล่นประเด็นตีแผ่กันมาแล้ว กระทั่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาลงพื้นที่จัดการและไล่บี้ควบคุมให้ราคาอยู่ในจุดที่เหมาะสม คือต้องไม่ค้ำใจเกเรเกินควร ต้องตั้งราคา “ไม่สูงเกิน 25 เปอร์เซ็นต์จากราคาท้องตลาดทั่วไป” เหล่าร้านค้าฉวยโอกาสบนทำเลทองเหล่านั้นจึงค่อยๆ ลดกำแพงหน้าเลือดของตัวเองลงมา



ความฉาวประการที่ 2 ที่ขาดไม่ได้คือ “แท็กซี่สุวรรณภูมิ” ที่ทำให้เกิดประเด็นเดือดหลายครั้งหลายครา และหนึ่งในนั้นก็คือ การประท้วงของเหยื่อชาวญี่ปุ่น “Koki Aki” ที่โพสต์ประจานทั้ง เวอร์ชันภาษาไทยและญี่ปุ่น จนส่งผลให้ชายคนนั้นกลายเป็นไอดอล แฉแท็กซี่ชื่อดังไปเลยจากเหตุการณ์ครั้งนั้น

“คือสนามบินที่แพงที่สุด คือสนามบินที่น่ารังเกียจมากที่สุด ผมพูดได้เลยว่า สนามบินสุวรรณภูมิคือความน่าอายของประเทศไทย”

นี่คือถ้อยคำที่เขมอบให้แก่ “แท็กซี่สุวรรณภูมิ” เอาไว้ หลังถูกยึดเยียดให้เหมาจ่ายค่าแท็กซี่ ณ คิวรถสุวรรณภูมิ เรียกรถไป สะพานควายแต่คิด 700 บาท แม้จะพยายามส่งเรื่องร้องเรียนไปทั่ว แต่กลับไม่มีใครไต่ถาม จนเหยื่อรายดังกล่าวถึงกับตั้งข้อสงสัย เอาไว้ว่า นี่คงเป็นขบวนการฮั้วกันโกงตั้งแต่คนกดบัตรคิว, คนขับแท็กซี่ ไปจนถึงเจ้าของคิว

เรียกได้ว่าจากเหตุการณ์นั้น เล่นเอาภาพลักษณ์ของแท็กซี่ไทยที่แยอยู่แล้ว ยิ่งเลอะไม่เหลือชิ้นดี ส่งผลให้การท่าอากาศยานต้องประสานกับกรมการขนส่ง ออกมาล้างบางจัดระเบียบกันใหม่ ซึ่งจนถึงตอนนี้ก็ดูเหมือนจะยังมีการร้องเรียนกันออกมาเป็นระยะๆ ไม่ขาดสาย

ความฉาวประการที่ 3 คือ “การหากินกับขยะ” ผุดแม่ค้าผู้ยึดอาชีพ “ขายเครื่องสำอางมือสอง ยึดจากผู้โดยสารสนามบิน” ออกมาโพสต์ขายของจนผู้คนจับได้ สาวไปถึงกระบวนการเปิดตลาดเถื่อน คำกำไรจากของเหลวมือสอง ขายของที่ถูกยึดจากสนามบิน

ขบวนการฉาวที่ว่านี้ แผลงข่าววงในแฉว่า มีพนักงานฝ่ายภาคพื้นรู้เห็นเป็นใจในการโกยของยึดมาเปิดขายในตลาดมืด เก็บเงิน “หลักแสน” ต่อการเหมาซื้อ 1 เทียวเพื่อเลือกแบรนด์เครื่องสำอางชั้นนำที่หือดี ไม่ก็ “หลักหมื่น” เพื่อประมูลซื้อ “สินค้าถูกดำ” ที่เจ้าหน้าที่รวบรวมมาให้ ไปขายทอดตลาดอีกต่อหนึ่ง

แม้ภายหลังจะมีคำสั่งแจ้งจากผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (ทอท.) ออกมาว่า ทางท่าอากาศยานไม่เคยหากินกับขยะก็ตาม โดยอธิบายว่า “การยึดของเหลวที่มีปริมาณเกินกำหนด จากผู้โดยสารที่ไม่ได้นำไหลด์ใต้ท้องเครื่อง ทางเราจะ

นำไปทำลายเป็นประจำทุกปี” แต่เรื่องฉาวๆ เรื่องนี้ก็ยังสร้างความคลางแคลงใจให้แก่ผู้ถูกเจ้าหน้าที่ยึดสิ่งของกันมาจนถึงทุกวันนี้

ความฉาวประการที่ 4 ที่สะท้อนวินัยที่สุดก็คือ “การให้อำนาจอภิสิทธิ์ชน” ครั้งใหญ่ที่เพิ่งถูกตีแผ่ไปไม่กี่เดือนที่ผ่านมา เนื่องจากการปล่อยให้แก๊งเทรด “FOREX” เข้าไปเฟ้นบักโลฟ รับเพื่อนใน “โซนต้องห้าม” บนพื้นที่ที่แทบจะถึงประตูเครื่องบินกันแบบซิลิล จนถูกโลกออนไลน์กันดำ ตั้งคำถามว่า “มาตรการสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ตรงไหน?”

ชายคนที่เข้าไปโลฟแบบอภิสิทธิ์ชนรายนี้ ใช้ช่องทางพิเศษผ่านเข้า-ออก ที่มีไว้สำหรับพนักงานและผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น จึงเป็นหลักฐานที่มัดชัดเจนว่า พนักงานภายในท่าอากาศยานนั้นแหละ คือผู้รู้เห็น อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไปทำลายความปลอดภัยของระบบภายในจนหมดความน่าเชื่อถือ

ไม่ต่างจากเหตุการณ์เมื่อต้นปีที่ผ่านมา กรณีเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำด่านตรวจอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตรวจค้นกระเป๋าต้องสงสัยและตรวจยึด “นอแรด” ครั้งใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มูลค่ากว่า 173 ล้านบาท โดยพบภายหลังว่ามีนายตำรวจ สภ.สุวรรณภูมิ 2 นายเดินประกบ ร่วมส่งเสริมขบวนการสีเทา จนต้องมีคำสั่งให้ดึงออกไปในที่สุด

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงแค่ตัวอย่างย่อๆ ที่น่าจะช่วยให้ผู้โดยสาร-ผู้ใช้บริการทั้งหลาย ตัดสินใจได้ว่า ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งนี้ เหมาะกับการจัดอันดับรูปแบบไหน แม้ไม่มีสถิติหรืออันดับใดๆ มาช่วยคอนเฟิร์ม ผลงานเก่าๆ ที่เคยทิ้งไว้ก็อาจจะให้คำตอบได้ว่า ควรให้รางวัล “ยอดเยี่ยม” หรือ “ยอดแย่” แก่ “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” .