

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

การศึกษาอุตสาหกรรมการบินโลกของบริษัท Airbus โดย Lange (2016) พบว่าความต้องการการเดินทางทางอากาศยังเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะการเชื่อมต่อกับเมืองใหญ่ สำหรับบริษัท Boeing (2010) ได้พยากรณ์ทิศทางอุตสาหกรรมการบินไว้ระหว่างปี 2010-2029 โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ว่า ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการแข่งขันและเติบโตสูงเนื่องจากมีสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นและการรวมตัวของประชาคมอาเซียนที่ส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศเป็นไปได้ง่ายขึ้น และการเดินทางทางอากาศก็มีความสำคัญในการรวมตัวของประชาคมอาเซียน นอกจากการเชื่อมโยงการพัฒนาการท่องเที่ยวแล้วยังส่งผลทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของแต่ละประเทศสูงขึ้น

จากการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ณ เกาะบาหลี สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ได้มีการรับรองและลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) ระหว่างผู้นำอาเซียนเห็นชอบให้เร่งรัดการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map การพัฒนาแต่ละด้าน โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวและการบิน (สมาพันธ์โลจิสติกไทย 2554) ตาม road map ของประชาคมอาเซียนการจะเป็นผู้นำร่องการบินนั้นนอกจากโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานที่ดีแล้วการให้บริการต่อผู้โดยสารก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานเกิดความประทับใจและกลับมาใช้อีกซึ่งหมายถึงรายได้ที่เข้าสู่ประเทศ Young & Wells (2011) กล่าวว่าเมืองที่มีท่าอากาศยานจะส่งผลต่อการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมกล่าวคือ การจ้างงานจากท่าอากาศยาน จากสายการบินโดยตรงและการจ้างงานจ้างจากธุรกิจที่ดำเนินการในท่าอากาศยานซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจ ช่วยให้คนมีอำนาจในการซื้อเพิ่มมากขึ้นและส่งผลให้ภาครัฐสามารถเก็บภาษีได้มากขึ้น หากเมืองใดที่มีท่าอากาศยานที่เปรียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อการจ้างงานเท่านั้นยังสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การจัดนิทรรศการและธุรกิจบริการการการประชุม

อีกด้วย เห็นได้ว่านอกจากด้านเศรษฐกิจและสังคมแล้วท่าอากาศยานยังส่งผลต่อภาคบริการด้านอื่นด้วย

Clayton (2014) เห็นว่าการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในเอเชียว่าเติบโตอย่างรวดเร็วและเติบโตมากที่สุดในโลก ซึ่งส่งผลให้หลายประเทศเร่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินนั่นก็คือ การขยายท่าอากาศยานศูนย์กลางการบินขนาดใหญ่ (mega-hub) เพราะปัจจุบันในภูมิภาคเอเชียมีท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลางการบิน (hub) ตั้งอยู่ในหลายเมืองและให้บริการเกินขีดความสามารถของท่าอากาศยานที่จะรองรับได้ ทว่าผลลัพธ์ในการสร้างท่าอากาศยานศูนย์กลางการบินขนาดใหญ่หลาย ๆ เมืองในภูมิภาคเดียวกันก็จะเกิดการแข่งขันในการให้บริการสายการบินและผู้มาใช้ท่าอากาศยานผลลัพธ์สุดท้ายคือ มีผู้ให้บริการมากกว่าความต้องการใช้ส่งผลให้การลงทุนไม่คุ้มค่า ทั้งนี้จากการศึกษาของ Keith, Barend, Denis (2009) กล่าวถึงการเดินทางทางอากาศที่มากขึ้นในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และท่าอากาศยานที่เป็นจุดศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้คือ ท่าอากาศยานชางงีของประเทศสิงคโปร์ อันดับที่สองคือท่าอากาศยานกัวลาลัมเปอร์ซึ่งทางภาครัฐเร่งผลักดันให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้า ส่วนลำดับที่สามคือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประเทศไทย สำหรับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประเทศไทยมีทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เหมาะสมที่สุดที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค

ส่วนประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่ไม่มีตลาดการบินภายในประเทศแต่สามารถก้าวขึ้นมาเป็นประเทศที่มีอุตสาหกรรมการบินที่เติบโตที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นประเทศที่มีการเปิดเสรีการบินมากที่สุดในภูมิภาค ซึ่งสกายแทรค (SKYTRAX) ได้ประกาศผลท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลกสำหรับปี ค.ศ. 2012 สามลำดับแรกได้แก่ ท่าอากาศยานอินชอนของประเทศเกาหลีใต้ ท่าอากาศยานชางงี ของประเทศสิงคโปร์ และท่าอากาศยานฮ่องกง (Thomas et al., 2008) หากมองด้านจุดยุทธศาสตร์ทางพื้นที่แล้วเห็นได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้เปรียบประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกันและมีโอกาสที่ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางแห่งการบินสูงประกอบกับธุรกิจการบินในประเทศก็มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การให้บริการท่าอากาศยานซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นและจุดสุดท้ายของอากาศยานและเป็นประตูที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศเติบโตอย่างมีคุณภาพ ผู้ใช้บริการมีความประทับใจและเลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งแทนที่จะไปใช้บริการท่าอากาศยานในแถบประเทศเพื่อนบ้านดังเช่น Fodness and Murray (2005) กล่าวว่าการเลือกใช้ท่าอากาศยานเป็นปัจจัยหนึ่งในการเดินทางของนักท่องเที่ยว นักการตลาดท่าอากาศยานจึงต้องสร้างความแตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางและให้เหนือกว่าคู่แข่ง และLubbe, Douglas, Zambellis (2011) กล่าวว่าความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้นตามการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน Park, Jung (2011) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการที่ดีของท่าอากาศยานจะ

ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารที่มาเปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานเพิ่มขึ้นและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อคุณค่าของอากาศยานอีกด้วย

ในประเทศไทยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือว่าเป็นท่าอากาศยานหลักซึ่งมีความแออัดเนื่องจากรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เติบโตเกินขีดความสามารถของท่าอากาศยานมติคณะรัฐมนตรีจึงเห็นชอบให้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ<sup>1</sup> (Low Cost Carriers) และเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point-to-point) ในวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบโดยใช้อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ให้บริการ ด้วยการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ท่าอากาศยานจึงต้องปรับตัวทั้งด้านการบริการและการปฏิบัติการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Airport Strategic Positioning) ที่ทางบริษัทท่าอากาศยานไทยกำหนดไว้ให้เป็นจุดบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่บริการรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก (Fast and Hassle – Free Airport) หลังจากเปิดดำเนินการจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินมีมากเกินความสามารถที่จะรองรับได้ดังที่หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ<sup>2</sup> (14 กันยายน 2559) รายงานว่าท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุดในโลกจนต้องทำการขยายการเปิดใช้อาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ภายในเดือนธันวาคม 2559 เพื่อรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นโดยจุดขยายแอร์พอร์ตพลูเซอร์วิสที่แตกต่างจากท่าอากาศยานต้นทุนต่ำอื่น ๆ ทางด้านหนังสือพิมพ์มติชน<sup>3</sup> (4 สิงหาคม 2559) ได้รายงานว่าการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นศูนย์กลางการบิน ส่งผลให้ตารางบินค่อนข้างแน่นและหลุมจอดไม่เพียงพอต่อความต้องการทางท่าอากาศยานดอนเมืองจึงวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานระยะที่ 3 โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะย่อย คือ 3.1 จะเริ่มพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2565 โดยเน้นการปรับปรุงและเพิ่มหลุมจอดรวมทั้งการขยายพื้นที่รองรับการจัดการภายในท่าอากาศยาน และระยะที่สองคือ 3.2 จะเริ่มดำเนินการพัฒนาในปี พ.ศ. 2566-2568 โดยเน้นการปรับปรุงพื้นที่ในท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร 40 ล้านคนต่อปี พร้อมกับการเชื่อมต่อระบบขนส่งทางรางเพื่อความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ

เห็นได้ว่าปริมาณความต้องการการเดินทางทางอากาศในประเทศไทยโดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำได้รับความนิยมอย่างมากเนื่องจากราคาที่แทบจะไม่ต่างจากการเดินทางภาคพื้นดินทั้งยังมีความสะดวกสบายและรวดเร็วกว่า อย่างไรก็ตามความคาดหวังในคุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อท่าอากาศยานของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ควรตระหนักในการบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์

<sup>1</sup> <http://donmueangairportthai.com/th/news> สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2560

<sup>2</sup> <http://www.thansettakij.com/content/10981>

<sup>3</sup> <https://www.matichon.co.th/news/235945>

ของท่าอากาศยานที่มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและการบริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยากโดยให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และจากนโยบายของรัฐบาลด้านการเป็นศูนย์กลางการบินอาเซียน โดยคณะกรรมการการเศรษฐกิจการพาณิชย์และอุตสาหกรรมเป็นผู้ดำเนินการผ่านนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ศึกษา สถานการณ์ ความพร้อม ของการเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านการบิน ท่าอากาศยานและอุปกรณ์ รวมทั้งโอกาสการเป็นศูนย์กลางการบินในอาเซียน เพื่อการท่องเที่ยว การแพทย์และการขนส่งทางอากาศ และความพร้อมด้านบุคลากรการซ่อมอากาศยาน การบริหารจัดการศูนย์ซ่อมอากาศยาน การส่งเสริมการลงทุน (พงศภักดิ์, กรรณภัทร, 2557) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองจากมุมมองของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งผ่านการเรียนรายวิชาการจัดการท่าอากาศยานและผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการบริการท่าอากาศยานกับคุณภาพการบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมุมมองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานระหว่างเพศ

### ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตของพื้นที่คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ภายอาคารผู้โดยสารขาออกและขาเข้า  
ขอบเขตด้านเนื้อหา/ตัวแปร ทำการศึกษาเฉพาะด้านการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยทำการศึกษาด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและความเป็นมิตรในการให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ

ขอบเขตด้านประชากร ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยมีผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คนตามสูตรคำนวณของทาโน ยามาเน

ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเวลาในการศึกษาคั้งนี้โดยทำการศึกษาข้อมูลมุตยภูมิจากวารสาร งานวิจัย เอกสารและหนังสือต่าง ๆ ในการทบทวนวรรณกรรมเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม 2560 หลังจากนั้นได้ออกแบบแบบสอบถาม เพื่อทดลองเก็บข้อมูลและทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach's Alpha

ในช่วงเดือนมกราคม และทำการแจกแบบสอบถามจริงรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผลเขียน รายงานผลการศึกษาในเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริการท่าอากาศยานต่อคุณภาพการบริการ
2. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานต่อไป

### คำนิยามศัพท์

การบริการ	หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ
ความคาดหวัง	หมายถึง มุมมองของแต่ละคนที่มีต่อผลลัพธ์ต่อประสบการณ์การบริการของท่าอากาศยานที่จะเผชิญ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการรับบริการ
ความพึงพอใจ	หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการของท่าอากาศยานแล้วและมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการ
ทัศนคติ	หมายถึง ผลสรุปของการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้ระบุว่า สิ่งนั้นๆ ดีหรือเลว พอใจไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์
ท่าอากาศยาน	หมายถึง พื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น
Airport Council International (ACI) สภาท่าอากาศยานสากล	
ผู้โดยสาร	หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในการเดินทางทางอากาศ
ปัจจัยการบริการ	หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในอาคารขาเข้า และขาออก รวมถึงลานจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอากาศยานในการเดินทางทางอากาศ

เพศทางเลือก หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงที่ชอบเพศเดียวกัน รวมทั้งบุคคลที่ผ่าตัด  
และยังไม่ได้ผ่าตัดแปลงเพศแต่มีคุณลักษณะเพศสภาพภายนอกในแบบที่  
ตัวบุคคลนั้น ๆ พึงพอใจในการดำเนินชีวิต

ปัจจัยต่อการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและปัจจัย  
ด้านบุคลากรผู้ส่งมอบการบริการ