

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในภาคบริการ ดังเช่นพรเทพ เบาอภิกุล (2548) กล่าวไว้ว่าการค้าในภาคบริการมีแนวโน้มที่สูงขึ้นทั่วโลกตลอดเวลาหลายศตวรรษที่ผ่านมา ภาคบริการมีความเกี่ยวข้องกับการผลิตในหลายอุตสาหกรรม และเป็นภาคส่วนที่จำเป็นต่อการพัฒนา ๖ (Adlung et. Al. 2002 อ้างใน พรเทพ เบาอภิกุล , 2548) เรื่องภาคบริการที่แต่ละประเทศเปิดเสรีมากที่สุดคือภาคการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวเป็นภาคที่ประเทศกำลังพัฒนามีความได้เปรียบ มีการกีดกันต่ำ การเปิดเสรีในภาคบริการเป็นโครงสร้างพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจ จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการบริการโดยเฉพาะการท่องเที่ยวมีการเปิดเสรีอย่างแพร่หลาย ส่วนสำคัญที่สนับสนุนภาคการท่องเที่ยวให้เติบโตขึ้นนั่นก็คือธุรกิจการบินที่ขนส่ง นำนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็วและง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Piermartini R., Rousava L. (2008) รายงานในการศึกษาของ WTO ว่าการขนส่งทางอากาศเป็นปัจจัยสำคัญที่อำนวยความสะดวกทางการค้าและการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอื่นๆ เช่น ภาคการท่องเที่ยว ในปัจจุบันการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันสูงและหลายประเทศมีการเปิดการบินเสรีและผลจากการเปิดเสรีทางการบินนั้น บริษัท InterVISTAS-EU (2009) ได้ทำการศึกษาโดยใช้กรณีศึกษาจากประเทศสิงคโปร์พบว่า การเปิดเสรีทางการบินมีเส้นทางบินใหม่เพิ่มขึ้น ราคาต่ำโดยสารลดลง เศรษฐกิจเติบโตขึ้นทั้งภาคอุตสาหกรรมการบิน การท่องเที่ยวและภาคการค้าอื่นๆ และมีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 1.1 นี้



แผนภาพที่ 1.1 แผนภาพแสดงผลกระทบของการเปิดการบินเสรี

แหล่งที่มา: InterVISTAS-EU: The Impact of International Air Service Liberalisation on Singapore, 2009

และจากการศึกษาอุตสาหกรรมการบินโลกระหว่างปี 2007-2026 ของบริษัท Airbus พบว่าความต้องการการเดินทางทางอากาศยังเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะการเชื่อมต่อกับเมืองใหญ่ สำหรับบริษัท Boeing ได้พยากรณ์ทิศทางอุตสาหกรรมการบินไว้ระหว่างปี 2010-2029 โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ว่า ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีการแข่งขันและเติบโตสูงเนื่องจากมีสายการ

บินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นและการรวมตัวของประชาคมอาเซียนที่ส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศ เป็นไปได้ง่ายขึ้น และการเดินทางทางอากาศก็มีความสำคัญในการรวมตัวของประชาคมอาเซียน นอกจากการเชื่อมโยง การพัฒนาการท่องเที่ยวแล้วยังส่งผลทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของแต่ละ ประเทศสูงขึ้นด้วย

จากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ที่เกาะบาหลี สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ได้ให้การรับรองและลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) ในครั้งนี้ ผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการ รวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการ จัดทำ Road map ในแต่ละสาขา ได้แก่ ไทย : การท่องเที่ยวและการบิน พม่า : สินค้าเกษตรและ สินค้าประมง อินโดนีเซีย : ยานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ มาเลเซีย : ยางและสิ่งทอ ฟิลิปปินส์ : อิเล็กทรอนิกส์ และสิงคโปร์ : เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้าน สุขภาพ (สมาพันธ์โลจิสติกไทย 2554)

ตาม road map ของประชาคมอาเซียน ประเทศไทยเป็นผู้นำร่องอุตสาหกรรมการบิน ใน การจะเป็นผู้นำร่องการบินนั้นนอกจากโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานที่ดีแล้วการให้บริการต่อ ผู้โดยสารก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานเกิดความประทับใจและกลับมา ใช้อีก ทั้งนี้จากการศึกษาของ Keith, Barend, Denis (2009) กล่าวถึงการเดินทางทางอากาศที่มากขึ้นในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และท่าอากาศยานที่เป็นจุดศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ คือท่าอากาศยานชางงีของประเทศสิงคโปร์ อันดับที่สองคือท่าอากาศยาน กัวลาลัมเปอร์ที่ทางภาครัฐเร่งผลักดันให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้า ส่วนลำดับที่ สามคือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประเทศไทยซึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประเทศไทยมี ท่าเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เหมาะสมที่สุดที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค Thomas, Stone, Tan Khee-Jin, Drysdale, McDermott (2008) กล่าวว่าประเทศสิงคโปร์ไม่มีตลาดการบินภายในประเทศ แต่เป็นประเทศที่มีอุตสาหกรรมการบินที่เติบโตที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็น ประเทศที่เปิดเสรีการบินมากที่สุดในภูมิภาค ซึ่งสายแตรค (SKYTRAX) ได้ประกาศผลท่าอากาศยาน ที่ดีที่สุดในโลกสำหรับปี คศ. 2012 สามลำดับแรกได้แก่ ท่าอากาศยานอินชอนของประเทศเกาหลีใต้ ท่าอากาศยานชางงี ของประเทศสิงคโปร์ และท่าอากาศยานฮ่องกง จากจุดยุทธศาสตร์พื้นที่ของ ประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้เปรียบกว่าประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคดังนั้นโอกาสที่ประเทศไทยจะเป็น ผู้นำและศูนย์กลางแห่งการบินนั้นมีความเป็นไปได้สูง ทั้งนี้ธุรกิจการบินในประเทศก็ต้องมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะท่าอากาศยานซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นและจุดสุดท้ายของอากาศยานและเป็นประตูที่ จะนำนักท่องเที่ยว นักธุรกิจสู่ประเทศและเป็นปราการด่านแรกที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้โดยสาร เลือกกลับมาใช้บริการอีก ดังเช่น Fodness and Murray (2005) กล่าวว่าท่าอากาศยานเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การเลือกใช้ท่าอากาศยานเป็นปัจจัยหนึ่งในการเดินทางของนักท่องเที่ยว นักการ ตลาดท่าอากาศยานจึงต้องสร้างความแตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางและให้ เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับ Lubbe, Douglas, Zambellis (2011) กล่าวว่าความคาดหวังของ ผู้โดยสารต่อการบริการของท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้นตามการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน และ Park, Jung (2011) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการที่ดีของท่าอากาศยานจะส่งผลให้จำนวน

ผู้โดยสารที่มาเปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานเพิ่มขึ้นและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อคุณค่าของอากาศยานอีกด้วย

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพของการบริการของท่าอากาศยานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่จะสำรวจและเพิ่มศักยภาพการให้บริการที่ดีกับผู้มาใช้บริการและหาข้อดีเพื่อการพัฒนางานบริการของท่าอากาศยานต่อไป เพราะท่าอากาศยานเป็นปราการด่านแรกของการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารและเป็นประตูสู่ประเทศไทยดังนั้นท่าอากาศยานสามารถสร้างความประทับใจหรือความไม่ประทับใจครั้งแรกและครั้งสุดท้ายของการเดินทางท่องเที่ยวให้กับผู้มาเยือน ไม่เพียงเท่านั้นท่าอากาศยานยังเป็นจุดศูนย์รวมของกิจกรรมการค้าการขนส่งสินค้าทางอากาศที่นำมาซึ่งรายได้เข้าประเทศ การทำวิจัยในครั้งนี้จึงเน้นที่จะศึกษาการประเมินคุณภาพของงานบริการจากผู้โดยสารที่มีประสบการณ์โดยตรงมากกว่าการศึกษาโครงสร้างพื้นฐานที่จะรองรับกิจกรรมการบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริการของท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพท่าอากาศยาน
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของท่าอากาศยาน

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตของพื้นที่คือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ภายอาคารผู้โดยสารขาออกและขาเข้า

ขอบเขตด้านเนื้อหา/ตัวแปร ทำการศึกษาเฉพาะด้านการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยทำการศึกษาด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและความเป็นมิตรในการให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ

ขอบเขตด้านประชากร ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยมีผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คนตามสูตรคำนวณของทาโน ยามาเน

ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเวลาในการศึกษาคั้งนี้โดยทำการศึกษาข้อมูลมุตยภูมิจากวารสาร งานวิจัย เอกสารและหนังสือต่างๆ ในการทบทวนวรรณกรรมเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม 2556 หลังจากนั้นได้ออกแบบแบบสอบถาม เพื่อทดลองเก็บข้อมูลและทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach's Alpha

ในช่วงเดือนมกราคม และทำการแจกแบบสอบถามจริงรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผลเขียน รายงานผลการศึกษาในเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยในการบริการของท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญเพื่อผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับกลยุทธ์การบริการได้
2. เพื่อทราบข้อดีของท่าอากาศยานเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยาน
3. เพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของท่าอากาศยาน

คำนิยามศัพท์

การบริการ	หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ
ความคาดหวัง	หมายถึง มุมมองของแต่ละคนที่มีต่อผลลัพธ์ต่อประสบการณ์การบริการของท่าอากาศยานที่จะเผชิญ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการรับบริการ
ความพึงพอใจ	หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการของท่าอากาศยานแล้วและมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการ
ทัศนคติ	หมายถึง ผลสรุปของการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้ระบุว่า สิ่งนั้นๆ ดีหรือเลว พอใจไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์
ท่าอากาศยาน	หมายถึง พื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ทั้งหมด หรือแต่บางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น
ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ	หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพฯ สุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประเทศไทย
Airport Council International (ACI) สภาท่าอากาศยานสากล	
ผู้โดยสาร	หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในการเดินทางทางอากาศ
ปัจจัยการบริการ	หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในอาคารขาเข้า และขาออก รวมถึงลานจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอากาศยานในการเดินทางทางอากาศ

ปัจจัยต่อการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและปัจจัย
ด้านบุคลากรผู้ส่งมอบบริการ