



“ปัญหาการบริการภาคพื้นดินของธุรกิจการบินในสนามบินดอนเมือง:
กรณีศึกษาทัศนชนกท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียน”

“Service problems for ground operations of Don Muang Airport: Case of Tourism from
ASEAN countries”

ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยและผู้ร่วมวิจัย : นางสาว บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ
นางสาว ธิดา นิติธรรมาดา

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร : งบประมาณแผ่นดิน 20,000 บาท

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ตามที่กลุ่มประเทศอาเซียนมีเป้าหมายในการจัดตั้ง “ประชาคมอาเซียน” หรือ “ASEAN Community-AC” ภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลักคือ ความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคม วัฒนธรรม ในส่วนของด้านเศรษฐกิจได้มีแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยมีเป้าหมายการรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี (ASEAN Secretariat: 2009.) โดยเฉพาะในด้านการบริการและการท่องเที่ยว นักลงทุนอาเซียนจะมีโอกาสในการถือหุ้นในกิจการของสาขานี้เพิ่มมากขึ้น จากเดิมถือได้ร้อยละ 49 ในปี พ.ศ. 2549 เป็นร้อยละ 70 (ศูนย์ข้อมูลความรู้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: 2012.)ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้บริการการขนส่งทางอากาศซึ่งเป็นระบบการขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยสูงที่สุดในรูปแบบของการขนส่ง

ธุรกิจการบินในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่องโดยได้รับแรงขับเคลื่อนจากกระแสการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นอกจากนี้ ยังได้รับแรงสนับสนุนจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการขยายตัวของผู้โดยสารทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ คาดว่าในอนาคตจะมีการขยายตัวของเที่ยวบินกว่าร้อยละ 10 และ 11 ตามลำดับ โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำทั้งในประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก การคมนาคมและขนส่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง โดยเฉพาะการเดินทางระหว่างประเทศที่นักท่องเที่ยวต้องอาศัยธุรกิจการขนส่งทางอากาศหรือธุรกิจการบินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการเดินทางมาก

ขึ้น ก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศที่ต้องอาศัยอุตสาหกรรมหรือธุรกิจการบินเพื่อขนส่งนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ปัจจุบันธุรกิจการบินขนส่งทางอากาศมีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้น ด้วยปัจจัยหลักทางด้านเศรษฐกิจและความต้องการเดินทางเพื่อธุรกิจและการท่องเที่ยว ส่งผลให้การขนส่งทางอากาศมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น ทำให้ประเทศต่างๆ พัฒนาท่าอากาศยานและใช้ท่าอากาศยานเป็นตัวการกระตุ้นการเจริญเติบโตของประเทศ โดยมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ขยายท่าอากาศยานเดิม และก่อสร้างท่าอากาศยานใหม่ ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าเดิม พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ

ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานแห่งแรกที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท.เข้ามาบริหารงานต่อจากกองทัพอากาศ พร้อมกับการเริ่มดำเนินกิจการของ ทอท. เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2522 ทอท.ได้พัฒนา ท่าอากาศยานดอนเมืองให้เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับและเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ จนกระทั่งวันที่ 28 กันยายน 2549 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมืองได้ลดบทบาทลง ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2555 คณะรัฐมนตรีมีมติให้ ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers: LCCs) และ/หรือเส้นทางการบินในประเทศ และระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point to Point) บนหลักการความสมัครใจของสายการบินเพื่อเป็นการใช้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ ท่าอากาศยานดอนเมืองให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงเปิดให้บริการเต็มรูปแบบ โดยใช้อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ให้บริการ จนถึงปัจจุบัน

ในปัจจุบันท่าอากาศยานดอนเมืองมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสาร 18.5 ล้านคนต่อปี โดยใช้อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ในการรองรับทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีสายการบินที่ทำการบินแบบประจำ 15 สายการบิน แบ่งเป็นเส้นทางบินภายในประเทศ 24 จังหวัด และเส้นทางบินระหว่างประเทศ 33 เมือง 14 ประเทศ สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2557 (ตุลาคม 2556 - กันยายน 2557) มีเที่ยวบินใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 161,831 เที่ยวบิน และมีผู้โดยสารใช้บริการ 19.35 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2556 ร้อยละ 19 และ 24.33 ตามลำดับ ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงมีปริมาณการจราจรทางอากาศมากเป็นลำดับที่ 2 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งที่ ทอท.บริหารงาน คือ รองจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และในไตรมาสที่ 1 (ตุลาคม 2557 - ธันวาคม 2557) มีเที่ยวบินใช้บริการที่ ท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 50,724 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ 2557 ร้อยละ 27.2 และมีผู้โดยสารใช้บริการ 6.7 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 46.1 นอกจากนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2557 จนถึงปัจจุบัน มีสายการบินที่เปิดให้บริการเพิ่มขึ้น และที่จะเปิดให้บริการในปี 2558 ได้แก่ NokScoot, และ Maldivian Airline ซึ่งส่งผลให้ในช่วงเดือนมกราคม 2558 มีจำนวนเที่ยวบินประมาณ 580 เที่ยวบินต่อวัน และผู้โดยสารประมาณ 75,000 คนต่อวัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2557 ร้อยละ 21.5 และ 46.7 ตามลำดับ และคาดว่าเมื่อสิ้นปี 2558 จะมีผู้โดยสารมาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองถึง 27.6 ล้านคนต่อปี หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2557 ร้อยละ 31.8

จากข้อมูลการใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหันกลับมามองในส่วนของการให้บริการทางภาคพื้นดินของท่าอากาศยานดอนเมืองเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการในภาคพื้นดินของท่าอากาศยานดอนเมือง ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการภาคพื้นดิน รวมทั้งปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการภาคพื้นดินของท่าอากาศยานดอนเมือง โดย
ผู้วิจัยจะเน้นไปที่ผู้ใช้บริการที่เดินทางมาจากประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อให้เกิดความประทับใจ ความรวดเร็ว และ
เกิดความปลอดภัยในการให้บริการกับผู้โดยสารให้มากที่สุด