



“คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง”
“Don Meaung Airport Service Quality”

ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยและผู้ร่วมวิจัย : นาย กรรณภัทร กันแก้ว

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร : งบประมาณรายได้ 20,000 บาท

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

มติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (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 (14 กันยายน 2559) รายงานว่าท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุดในโลกจนต้องทำการขยายการเปิดใช้อาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ภายในเดือนธันวาคม 2559 เพื่อรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นโดยชูจุดขายแอร์พอร์ตพูลเซอร์วิสที่แตกต่างจากท่าอากาศยานต้นทุนต่ำอื่น ๆ ทางด้านหนังสือพิมพ์มติชน (4 สิงหาคม 2559) ได้รายงานว่า การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นศูนย์กลางการบิน 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 อย่างไรก็ตามความคาดหวังในคุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อท่าอากาศยานของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ควรตระหนักในการบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ของท่าอากาศยานที่มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและการบริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยากโดยให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และจากนโยบายของรัฐบาลด้านการเป็นศูนย์กลางการบินอาเซียน โดยคณะกรรมการสิทธิการเศรษฐกิจพาณิชย์และอุตสาหกรรมเป็นผู้ดำเนินการผ่านนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ศึกษา สถานการณ์ ความพร้อม ของการเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านการบิน ท่าอากาศยานและอุปกรณ์ รวมทั้งโอกาสการเป็นศูนย์กลางการบินในอาเซียน เพื่อการท่องเที่ยว การแพทย์และการขนส่งทางอากาศ และความพร้อมด้านบุคลากรการซ่อมอากาศยาน การบริหารจัดการศูนย์ซ่อมอากาศยาน การส่งเสริมการลงทุน (พงศภัคดี, กรรณภัทร, 2557) งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานตอนเมืองจากมุมมองของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งลงทะเบียนเรียนรายวิชาการจัดการท่าอากาศยานและผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานตอนเมือง