



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นสนามบินตั้งอยู่ที่ถนนบางนา-บางปะกง ในตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมืองและตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย อีกทั้งการเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2553

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกแบบโดยเฮลมุด ยาร์ห์น มีหอควบคุมที่สูงที่สุดในโลก (132.2 ม.) และอาคารผู้โดยสารเดี่ยวที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสามของโลก (563,000 ม.) ปัจจุบันเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก (สามารถรองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และผู้โดยสาร 45 ล้านคนต่อปี) และศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ (สามารถรองรับสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี) นอกจากนี้ ยังมีทางหลวงพิเศษที่ทันสมัย ซึ่งเชื่อมต่อระหว่างท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร และนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์น ซิเบอร์คสายการบินหลายแห่ง ได้แก่ การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ และไทยแอร์เอเชีย ได้เลือกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบิน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานอีกแหล่งหนึ่งที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาคเอเชีย โดยมีนโยบายและเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดในโลก

ในปี พ.ศ. 2552 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับการประกาศจากสภาท่าอากาศยานสากล หรือ Airport Council International (ACI) ให้เป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการดีเด่นอันดับ 6 ของโลก และดีเด่นอันดับ 10 จาก Skytrax ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดอันดับท่าอากาศยานดีเด่นระดับโลก อีกแห่งหนึ่งภายใต้ชื่อ Skytrax World Airport Awards จากท่าอากาศยานเข้าร่วมแข่งขันทั้งหมด 18 แห่ง โดยอันดับที่ 1-3 ยังคงเป็นท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย โดย ACI ได้จัดให้ท่าอากาศยานอินชอน (ประเทศเกาหลี) เป็นอันดับที่ 1 ท่าอากาศยานซางจี (ประเทศสิงคโปร์) เป็นอันดับที่ 2 และท่าอากาศยานฮ่องกงเป็นอันดับที่ 3 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารที่เดินทางเกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด โดยเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารตั้งอยู่บริเวณห้องโถงอาคารผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 มีจำนวนเคาน์เตอร์ทั้งสิ้น 460 เคาน์เตอร์ เป็นเคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระจำนวน 360 เคาน์เตอร์ และสำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ 100 เคาน์เตอร์ โดยเคาน์เตอร์ทั้งหมดในปัจจุบันใช้รองรับสายการบินที่ทำการบินแบบประจำ จำนวน 82 สายการบินโดยมีเที่ยวบินตามตารางการบิน 4,502 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ และมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์เพิ่มมากขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน

เพื่อรองรับนโยบายและเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่ง ที่จะนำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปสู่อันดับที่ 1 ของโลกและการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร จึงน่าจะทำให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

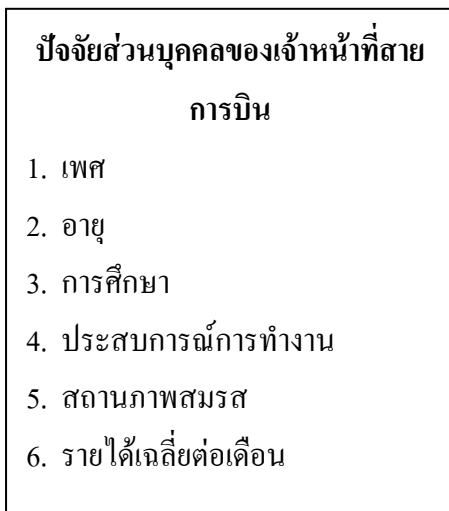


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

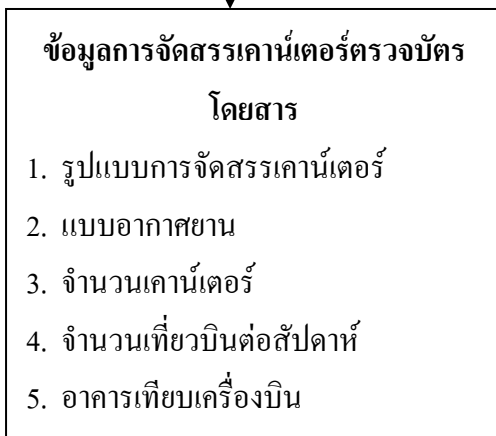
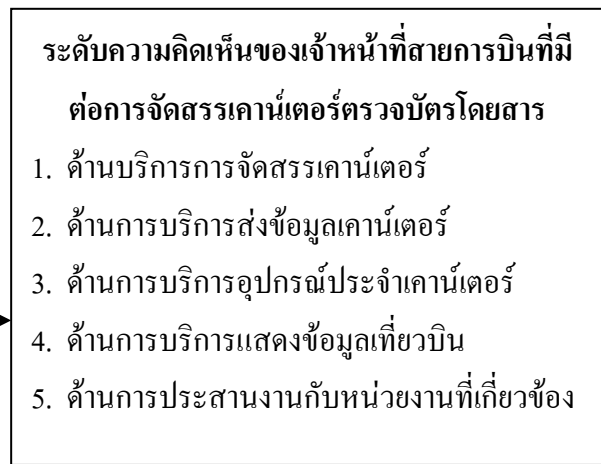
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรร
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการ
ทฤษฎีความคาดหวัง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
2. ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ จำนวน 6,804 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ จำนวน 267 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน ประกอบด้วย
 - 1.1.1.1 เพศ
 - 1.1.1.2 อายุ
 - 1.1.1.3 การศึกษา
 - 1.1.1.4 ประสบการณ์การทำงาน
 - 1.1.1.5 สถานภาพสมรส
 - 1.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.2 ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ประกอบด้วย
 - 1.1.2.1 รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์
 - 1.1.2.2 แบบอากาศยาน
 - 1.1.2.3 จำนวนเคาน์เตอร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

1.1.2.4 จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์

1.1.2.5 อาคารเทียบเครื่องบิน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรร
เคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์

2.2.2 ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์

2.2.3 ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์

2.2.4 ด้านการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน

2.2.5 ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่/สถานที่ ได้แก่ ที่ทำการสายการบินและอาคารผู้โดยสารขาออกชั้น
4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร
3. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาของผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีประสิทธิภาพต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกเกี่ยวกับการจัดสรรเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่สายการบินหรือพนักงานตรวจบัตรโดยสาร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ หมายถึง การบริการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารให้มีจำนวนเคาน์เตอร์เพียงพอและรวดเร็วทันต่อการให้บริการ โดยการจัดสรรนั้นต้องมี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

ความสอดคล้องกับแบบอากาศยาน (แอร์ คราฟท์ ไทป์ : Aircraft type) และประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (เกท : Gate)

ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ หมายถึง การให้บริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ให้กับบริษัทสายการบิน หรือตัวแทนบริการที่รวดเร็วได้ทันทีทันใดตามความต้องการ โดยมีเอกสารการยืนยันการใช้เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งทำการจัดส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ผ่านทางโทรสาร ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ หมายถึง การให้บริการอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ได้แก่ ระบบเช็คอิน(คอมมิน ยูส เทอมะเนล อีคิวมินิท Common use terminal equipment : CUTE) พรินท์เตอร์ โทรศัพท์และเครื่องชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระ

ด้านการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน หมายถึง การให้บริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินบริเวณเหนือเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร โดยการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินผ่านระบบแสดงข้อมูลตารางการบิน (ไฟลท์ อินฟอร์เมชัน ดิสเพล ซิสเทม Flight Information Display System : FIDS) ซึ่งการบริการข้อมูลเที่ยวบินนั้นต้องถูกต้องตามความเคลื่อนไหวของเที่ยวบินนั้น ๆ

ด้านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การบริการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ขัดข้อง กรณีระบบการแสดงตารางการบินขัดข้องและกรณีปิดเคาน์เตอร์เพื่อซ่อมบำรุง

รูปแบบการจัดสรร หมายถึง แบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การจัดสรรเคาน์เตอร์แบบรวมเที่ยวบิน และ แบบรายเที่ยวบิน ซึ่งทั้งสองรูปแบบนั้น จะส่งผลถึงรูปแบบการแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินของระบบแสดงข้อมูลตารางการบิน (ไฟลท์ อินฟอร์เมชัน ดิสเพล ซิสเทม Flight Information Display System : FIDS) ด้วย

ระบบเช็คอิน คอมมิน ยูส เทอมะเนล อีคิวมินิท (Common use terminal equipment : CUTE) หมายถึง อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารที่จะเช็คอิน ขึ้นเครื่องบิน โดยระบบ Cute เป็นระบบใช้ร่วมกันระหว่างสายการบิน

จำนวนเคาน์เตอร์ หมายถึง จำนวนเคาน์เตอร์ทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่สายการบินได้รับในเที่ยวบินนั้น ๆ

อาคารเทียบเครื่องบิน (คอนคอร์ส Concourse) หมายถึง หลุมจอดอากาศยาน โดยแบ่งออกเป็น อาคารเทียบเครื่องบิน A ถึง อาคารเทียบเครื่องบิน G

Schedule flight (สเคคดูล ไฟลท์) หมายถึง ตารางการบินประจำวัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

FIDS ย่อมาจาก Flight Information Display System (ไฟล์ท์ อินฟอร์เมชัน ดิสเพล ซิสเทม) หมายถึง ระบบแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ในการป้อนข้อมูลเที่ยวบิน และจอภาพแสดงผลตารางเที่ยวบิน

FIMS ย่อมาจาก Flight Information Management System (ไฟล์ท์ อินฟอร์เมชัน แมเนจเม้นท์ ซิสเทม) หมายถึง ระบบการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ เช่น เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ประตูทางออก หลุมจอดอากาศยาน เป็นต้น

ตารางการบินขาออก หมายถึง กำหนดเวลาเที่ยวบินขาออก

แบบรวมเที่ยวบิน หมายถึง การใช้เคาน์เตอร์แบบรวมเที่ยวบินของสายการบิน ผู้โดยสารทุกเที่ยวบินสามารถเช็คอินที่เคาน์เตอร์ได้ เช่น ผู้โดยสารของการบินไทย ที่เดินทางภายในประเทศ ทุกเที่ยวบิน สามารถเช็คอินได้ที่ ROW C

แบบรายเที่ยวบิน หมายถึง การใช้เคาน์เตอร์แบบรายเที่ยวบินของสายการบิน กล่าวคือ ผู้โดยสารของสายการบินนั้น ๆ สามารถเช็คอินได้เพียง 1 เที่ยวบิน เช่น ผู้โดยสารของสายการบินนกแอร์เที่ยวบินที่ DD 1234 ใช้เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ROW D หมายเลข D01-D04 ได้เพียงเที่ยวบินเดียวเป็นต้น

แบบอากาศยาน หมายถึง แบบของเครื่องบินที่สายการบินใช้ทำการบินซึ่งจะระบุถึงจำนวนที่นั่งทั้งหมดภายในเครื่องบิน

ทอท. หมายถึง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เจ้าหน้าที่สายการบิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประสบการณ์ หมายถึง อายุการทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งเป็น น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตรวจบัตรโดยสารของเจ้าหน้าที่สายการบินนั่นเองหรือการให้บริการตรวจบัตรโดยสารผ่านตัวแทนบริการ

ตัวแทนบริการ หมายถึง ตัวแทนที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรโดยสารแทนเจ้าของสายการบิน ประกอบด้วย 4 ตัวแทน คือ TG Handling, BFS Handling, Lufthansa Handling และ Self Handling

รหัสสายการบิน หมายถึง เป็นรหัสของสายการบินทั่วโลก เขียนแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัวอักษร กำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ โดยรหัสสายการบินนี้ จะถูกใช้งานโดยทั่วไป รวมถึงปรากฏในตัวเครื่องบิน ป้ายติดกระเป๋าดำเนินทาง