



บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศ เป็นวิธีการเดินทางที่มีความสะดวก และรวดเร็ว ดังนั้นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อสามารถรองรับความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพื่อลดความล่าช้าในการการเดินทางของผู้โดยสาร โดยเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารอาจแบ่งออกเป็น เวลาที่อยู่บนอากาศ และเวลาที่เสียไปขณะที่อยู่บนพื้นดิน ซึ่งเวลาขณะอยู่บนพื้นดินประกอบด้วย ระยะเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าออกสนามบิน และระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้เวลาอยู่ภายในอาคารพักผู้โดยสารก่อนที่จะขึ้นเครื่องบิน

โดยปกติแล้ว ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ มารอที่อาคารพักผู้โดยสารมากกว่า 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาเครื่องบินออก (Scheduled departure times) ซึ่งในการเดินทางบางเที่ยวใช้ระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ ภายในอาคารพักผู้โดยสารมากกว่าระยะเวลาที่อยู่ในเครื่องบิน ดังนั้นถ้าสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการลดลงได้ จะทำให้ระยะเวลาที่ผู้โดยสารมารอที่อาคารพักผู้โดยสารลดลงด้วย และยังมีผลทำให้ระดับการให้บริการ (LOS) และความสามารถในการให้บริการ (Capacity) เพิ่มขึ้นด้วย

ดังนั้นผู้บริหารท่าอากาศยานจำเป็นต้องพิจารณาหาแนวทาง ขั้นตอน และวิธีในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการให้บริการส่วนต่าง ๆ ภายในอาคารพักผู้โดยสาร เช่น บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ (Ticket counter and Baggage check) ด้านตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control) และตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) ให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ความล่าช้าที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้โดยสารอยู่ภายในอาคารพักผู้โดยสารลดลงได้ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องให้ความล่าช้าทั้งหมดในการเดินทางลดลงด้วย

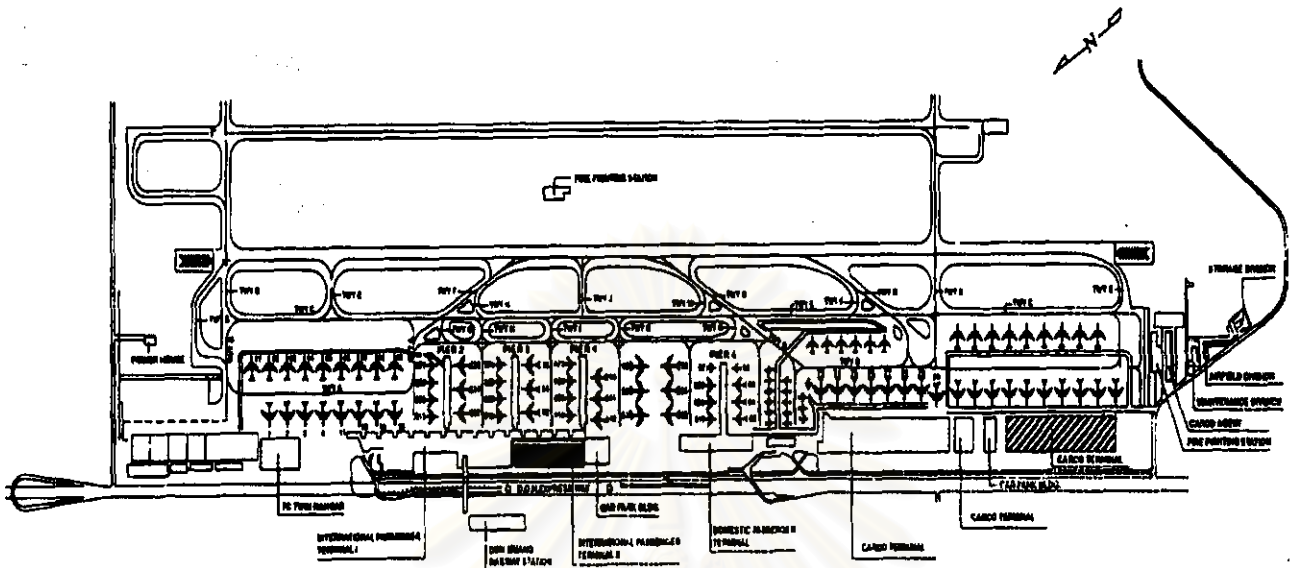
1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อทำการทบทวนผลงานที่ผ่านมาเพื่อศึกษาถึงวิธีที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารของสนามบิน
- 1.1.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเข้ามาใช้บริการของผู้โดยสารและลักษณะการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแบบจำลองการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ
- 1.1.3 เพื่อทำการพัฒนาแบบจำลองการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ

1.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ นั้น จะทำศึกษาเฉพาะในส่วนของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ปัจจุบันประกอบด้วย 2 อาคาร คือ อาคาร 1 และ อาคาร 2 ซึ่งประกอบด้วยส่วนให้บริการสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ (Ticket Counter and Baggage Check)
- 1.2.2 ด้านตรวจหนังสือเดินทาง (Passport Control) สำหรับผู้โดยสารขาออก
- 1.2.3 ด้านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) สำหรับผู้โดยสารขาเข้า



รูปที่ 1.1 ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ

ที่มา: Airport Authority of Thailand (1996)

1.3 ขั้นตอนการศึกษา

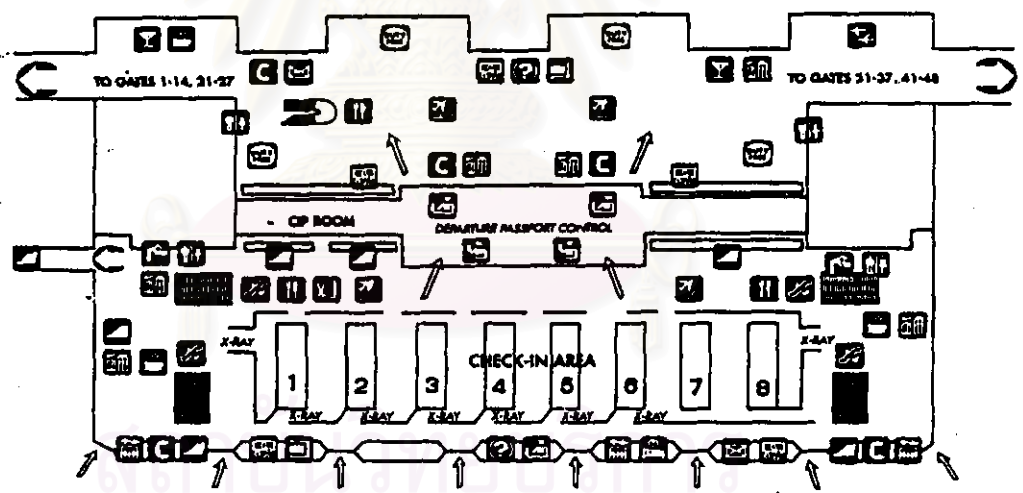
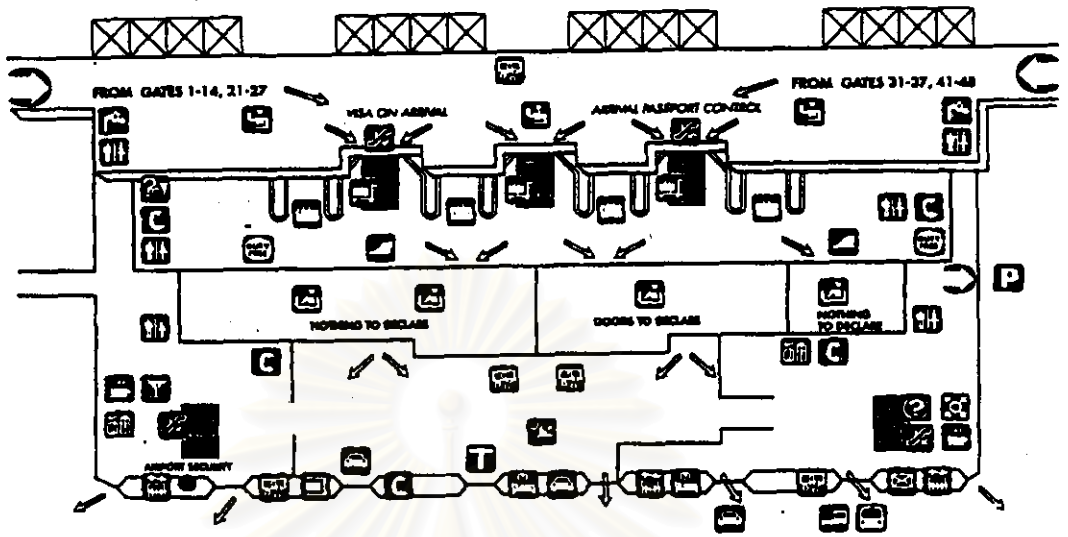
แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอนดังนี้

- 1.3.1 กำหนดกรอบในการศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาถึงนโยบาย และแนวทางที่ท่าอากาศยานฯ ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ เป้าหมายระดับการให้บริการ และการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อรักษาระดับการให้บริการให้คงไว้
- 1.3.2 สัมภาษณ์ผู้บริหารท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ เป้าหมายระดับการให้บริการ และส่วนใดภายในอาคารพักผู้โดยสารที่ต้องการศึกษาระดับการให้บริการเป็นพิเศษ
- 1.3.3 กำหนดขอบเขตของการศึกษาอย่างละเอียดให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และความต้องการของท่าอากาศยานฯ

- 1.3.4 เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดระดับบริการ โดยใช้แบบจำลองวัดระดับความพึงพอใจ (Passenger Perception-Response (P-R) Model) และนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับระดับการให้บริการของอาคารผู้โดยสารภายในสนามบินต่างๆ หรือตามมาตรฐานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น IATA (1978) , FAA (1975) และ TRB (1987)
- 1.3.5 เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาพฤติกรรมในการเข้ามาใช้บริการของผู้โดยสารและลักษณะการให้บริการ เพื่อนำมาจำลองพฤติกรรมของระบบที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาแบบจำลองการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสาร
- 1.3.6 ทำการพัฒนาแบบจำลองที่เหมาะสมในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละส่วนประกอบ ภายในอาคารผู้โดยสาร
- 1.3.7 ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น
- 1.3.8 สรุปผลรวมทั้งข้อเสนอแนะถึงแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ

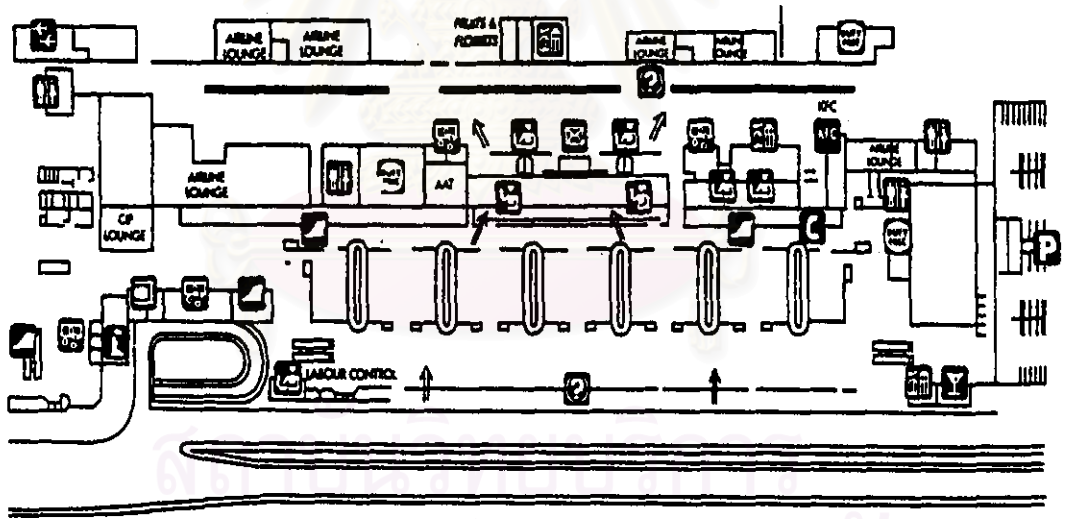
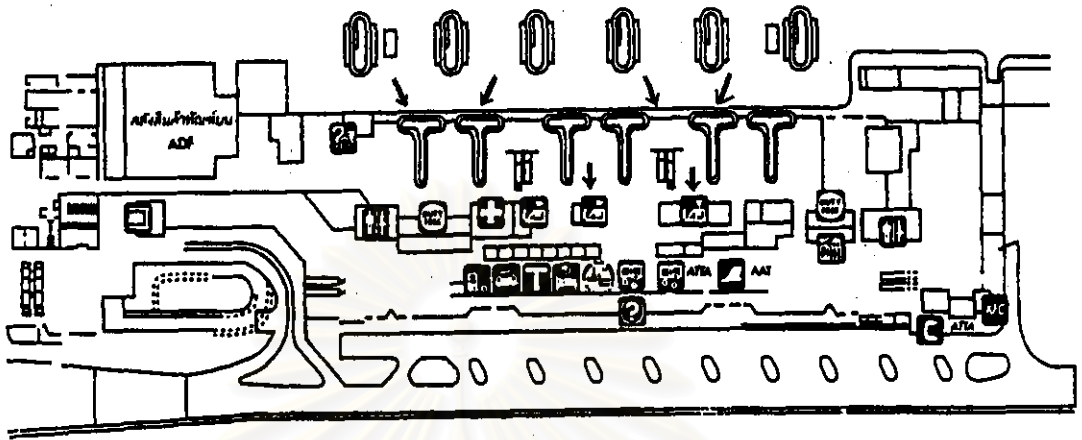
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้สนใจ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารภายในสนามบินต่างๆ
- 1.4.2 เพื่อที่จะนำแบบจำลองที่ทำการพัฒนามาใช้ หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบจำลองในการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ



รูปที่ 1.2 การไหลเวียนของผู้โดยสารภายในอาคารพักผู้โดยสารที่ 1

ที่มา: Airport Authority of Thailand (1996)



รูปที่ 1.3 การไหลเวียนของผู้โดยสารภายในอาคารพักผู้โดยสารที่ 2

ที่มา: Airport Authority of Thailand (1996)