

# บทที่ 1

## บทนำ

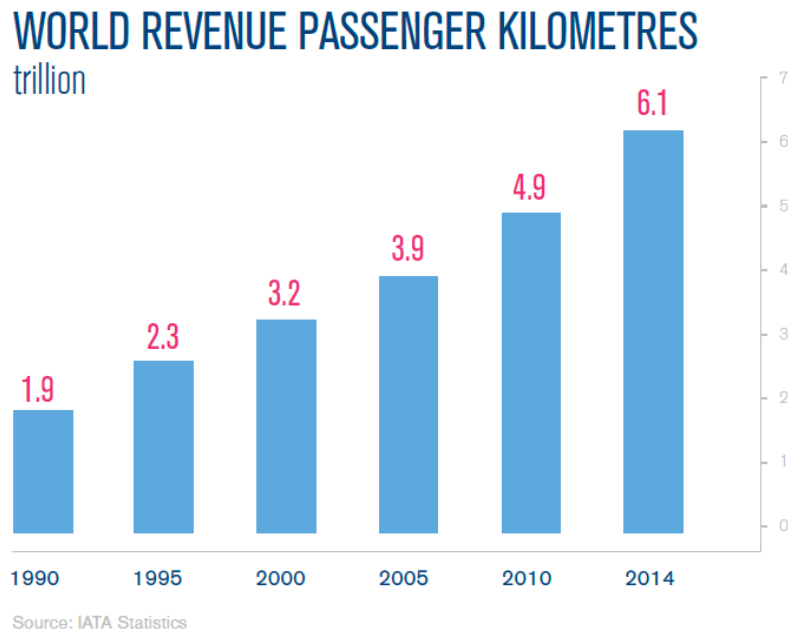
### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้ให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน โดยยุทธศาสตร์ที่ 4 เป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มกับสาขาบริการที่มีศักยภาพบนพื้นฐานของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นฐานเศรษฐกิจของประเทศที่เข้มแข็งและขยายตัวอย่างมีคุณภาพ ช่วยลดการขาดดุลการค้า และสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ โดยมุ่งเน้นพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดใหม่ ศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริโภคในเชิงลึกของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไป สร้างมูลค่าเพิ่มและความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ เพื่อพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมบริการสร้างสรรค์มากขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการศึกษาวิจัยในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 5 เป็นยุทธศาสตร์การเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม เน้นการเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค โดยให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มกับสาขาบริการที่มีศักยภาพบนพื้นฐานของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นฐานเศรษฐกิจของประเทศที่เข้มแข็งและขยายตัวอย่างมีคุณภาพ มุ่งเน้นการใช้ศักยภาพความได้เปรียบของที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจ และศักยภาพของพื้นที่ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ เพื่อสร้างฐานการผลิตให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2555: 1-137)

ท่าอากาศยานเป็นหัวใจสำคัญในอุตสาหกรรมการบิน ทำหน้าที่เปรียบเสมือนประตูบ้านคอยต้อนรับนักเดินทางที่ใช้บริการการคมนาคมขนส่งทางอากาศจากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งหากพิจารณาถึงผลกระทบเชิงบวกในการให้บริการของท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลกจะพบว่า ท่าอากาศยานมีส่วนช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างยิ่ง สามารถนำรายได้เข้าประเทศได้อย่างมหาศาล เช่น รายได้จากค่าบริการในการขึ้นลงของอากาศยาน (landing fees) รายได้จากการให้บริการอาคารผู้โดยสาร (terminal charges) รายได้จากการให้เช่าพื้นที่ภายในท่าอากาศยาน ได้แก่ รายได้จากการให้เช่าพื้นที่บริการร้านอาหาร รายได้จากการให้เช่าพื้นที่ในการขายของที่ระลึก รายได้จากการให้เช่าพื้นที่สำนักงานสายการบิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้เกิดการจ้างงานหลากหลายตำแหน่งในท่าอากาศยาน และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศดีขึ้น (Wisconsin Department of Transportation Bureau of Aeronautics, 2011: 1) เนื่องจากมีงานทำและมีรายได้ในการดำรงชีพ (International Labour Organization, 2013: 11-13)

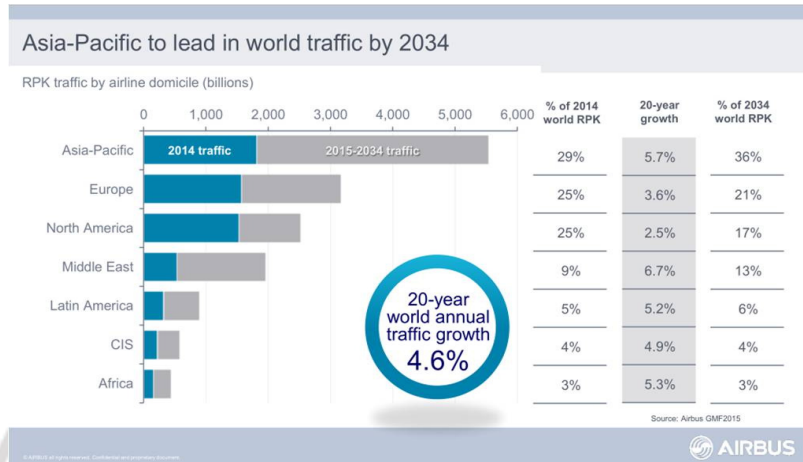
ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา การคมนาคมขนส่งทางอากาศได้รับความนิยมจากนักเดินทางอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง มีความสะดวกสบาย และถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว จากข้อมูลการรายงานสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการการคมนาคมขนส่งทางอากาศของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA)

พบว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 – 2014 จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1.1 โดยในปี ค.ศ. 2014 มีจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศทั่วโลกเท่ากับ 6.1 ล้านล้านคน (International Air Transport Association, 2015)



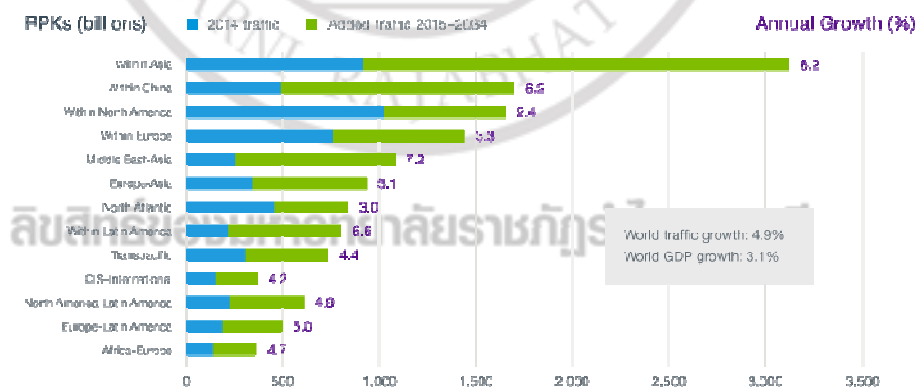
ภาพที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศทั่วโลกที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 – 2014  
แหล่งที่มา: International Air Transport Association (IATA), 2015

ปัจจุบันความต้องการการคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการทั่วโลก บริษัทแอร์บัส (Airbus) ผู้ผลิตอากาศยานรายใหญ่ของโลก ได้คาดการณ์ไว้ว่า อีก 20 ปีข้างหน้า การจราจรทางอากาศจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของการจราจรทางอากาศในปัจจุบัน โดยคำนวณจากจำนวนที่นั่งบนเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารนั่ง หรือปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger Kilometers: RPK) คิดเป็นอัตราการเติบโตเท่ากับร้อยละ 4.6 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี ค.ศ. 2034 ภูมิภาคเอเชีย – แปซิฟิก จะเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเติบโตของการคมนาคมทางอากาศสูงที่สุดในโลก คำนวณจากจำนวนที่นั่งบนเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารนั่ง หรือปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร คิดเป็นอัตราการเติบโตเท่ากับร้อยละ 36 (Airbus, 2015: 13-14) ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 การคาดการณ์อัตราการเติบโตของการคมนาคมทางอากาศในอีก 20 ปีข้างหน้า ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก แหล่งที่มา: Airbus (2015: 14)

ในขณะที่ บริษัท โบอิง (Boeing) ซึ่งเป็นผู้ผลิตอากาศยานรายใหญ่ของโลกเช่นกัน ได้คาดการณ์การเติบโตของการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาคเอเชียไปในทิศทางเดียวกันกับ บริษัท แอร์บัส (Airbus) กล่าวคือ ในอีก 20 ปีข้างหน้า ภูมิภาคเอเชียจะเป็นตลาดทางด้านการคมนาคมทางอากาศที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยภาพที่ 1.3 แสดงให้เห็นถึงอัตราการเติบโตของตลาดทางด้านการคมนาคมทางอากาศทั่วทุกภูมิภาคของโลก โดยคำนวณจากจำนวนที่นั่งบนเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารนั่ง หรือปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร คิดเป็นอัตราการเติบโตเท่ากับร้อยละ 4.9 ซึ่งภูมิภาคเอเชียมีอัตราการเติบโตเท่ากับร้อยละ 6.2



ภาพที่ 1.3 การคาดการณ์อัตราการเติบโตของการคมนาคมทางอากาศในอีก 20 ปีข้างหน้า ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก แหล่งที่มา: Boeing (2015: 23)

จากข้อมูลดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าตลาดการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งมีศักยภาพและความพร้อมในประเด็นทางภูมิศาสตร์ ดังนั้นการช่วงชิงความได้เปรียบทางการตลาดของธุรกิจท่าอากาศยานจึงเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับสถิติผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศในประเทศไทยของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้รายงานไว้ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2557 มีจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังตารางที่ 1.1 โดยในปี พ.ศ. 2555 มีเที่ยวบินเชิงพาณิชย์ทั้งหมด 480,335 เที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสาร 71,521,304 คน ปี พ.ศ. 2556 มีเที่ยวบินเชิงพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นเป็น 559,423 เที่ยวบิน และมีจำนวนผู้โดยสารเท่ากับ 86,134,962 คน สำหรับสถิติปี พ.ศ. 2557 มีเที่ยวบินเชิงพาณิชย์ทั้งหมด 624,169 เที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสาร 90,528,345 คน ตามลำดับ

**ตารางที่ 1.1** เปรียบเทียบปริมาณจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ณ ท่าอากาศยานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 แห่ง ทั่วประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2557

ท่าอากาศยาน	ปริมาณการขึ้น - ลง อากาศยานพาณิชย์ (เที่ยวบิน)			จำนวนผู้โดยสาร (คน)		
	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ.2557	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
สุวรรณภูมิ	326,970	288,004	289,568	52,368,712	50,900,697	46,423,352
ดอนเมือง	37,141	135,988	172,681	2,717,413	15,562,753	21,546,568
เชียงใหม่	35,571	41,295	52,642	4,334,608	5,172,742	6,630,624
หาดใหญ่	14,573	17,056	22,319	2,013,243	2,465,370	3,147,281
ภูเก็ต	59,406	70,198	75,974	9,161,005	10,979,537	11,401,498
แม่ฟ้าหลวง	6,674	6,882	10,985	926,323	1,053,863	1,379,022
รวม	480,335	559,423	624,169	71,521,304	86,134,962	90,528,345

แหล่งที่มา: สถิติการคมนาคมขนส่งทางอากาศในประเทศไทย, บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2557)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางอากาศโดยกำหนดให้พัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาไว้ในแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 – 2565 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เน้นการเพิ่มโครงข่ายคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Competitiveness) จะเห็นได้ว่านโยบายรัฐบาล และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เล็งเห็น

ถึงความสำคัญการคมนาคมทางอากาศเป็นอย่างยิ่ง โดยหนึ่งในท่าอากาศยานที่รัฐบาลกำลังเร่งพัฒนาเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์หลัก แห่งที่ 3 ของประเทศไทย คือ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา รัฐบาลพยายามผลักดันให้มีขีดความสามารถเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์สากล เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินในภูมิภาคนี้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาอย่างจริงจัง โดยเสนอให้มีการศึกษาข้อมูลในสถานการณ์ปัจจุบันในภาพรวมของทั้งโลก เพื่อนำมาซึ่งการลงทุนท่าอากาศยานในอนาคต (กระทรวงคมนาคม, 2558: 21)

ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานถึงสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2553 – 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา มีแนวโน้มการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องด้วยในปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยได้เผชิญปัญหาทางการเมือง และความชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาลดลง อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาได้ปรับตัวเพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 1.2

**ตารางที่ 1.2** แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 – 2557

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (คน)
2553	10,662
2554	30,005
2555	70,977
2556	25,358
2557	30,527

แหล่งที่มา: ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ถึงแม้ว่าความต้องการการคมนาคมขนส่งทางอากาศทั่วโลกจะเพิ่มสูงขึ้น แต่เนื่องด้วยท่าอากาศยานเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีความหลากหลายของความแตกต่างทางด้านคุณภาพการบริการ (Ming-Miin Yu & Chia-Chu Hsu, 2011: 6) ท่าอากาศยานจึงต้องการการปรับตัวให้ทันต่อพลวัตโลก เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ส่งผลให้ความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันออกไป “การออกแบบบริการ (Service Design)” จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับท่าอากาศยาน ผ่านการบูรณาการศาสตร์ด้านการบริการเข้ากับการพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารท่าอากาศยาน พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ผู้โดยสาร รวมไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเชื่อมโยงกับท่าอากาศยาน เพื่อใช้วิธีคิดและวิธีปฏิบัติของกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ



ได้มากที่สุด ส่งผลให้ท่าอากาศยานได้รับผลตอบแทนคืนสูงองค์กรได้ ซึ่งการออกแบบบริการมิได้เป็นเพียงการออกแบบสำหรับงานบริการเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการเพื่อผลิตภัณท์บริการและประสบการณ์แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557: 6-14)

การดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานของแต่ละประเทศในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลก พยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า (Yieh et al., 2007: 267-284; Lin et al., 2009: 829-846) เช่น การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคา การพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน เพื่อผลักดันให้บริการบริการของท่าอากาศยานสู่การบริการที่เลิศ (Service Excellence) ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจะต้องสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่เลิศ โดยทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และออกแบบการบริการเพื่อตอบสนองให้กระบวนการการบริการทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ (Service Touchpoint) อยู่ใน “ระดับเลิศ” เพื่อสร้างความแตกต่างจากท่าอากาศยานคู่แข่ง ส่งผลเกี่ยวข้องกับการทำกำไรให้แก่ธุรกิจท่าอากาศยาน (Anthony J. Zahorik and Roland T. Rust, 1992: 49-64) และช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ (Reichheld and Sasser, 1990: 105) ส่งผลให้มีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น (Jin-Woo et al., 2006: 363) นอกจากนี้ การวิจัยเกี่ยวกับท่าอากาศยานโดยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาลักษณะทางกายภาพเท่านั้น เช่น การศึกษาเพื่อพัฒนาทางวิ่งขึ้นและลงของอากาศยาน (runway) การพัฒนาอาคารผู้โดยสาร (terminal) การจัดการการเคลื่อนที่ของผู้โดยสารและอากาศยาน (passengers and aircrafts movement) เป็นต้น (Ming-Miin Yu & Chia-Chu Hsu, 2011: 6) หากแต่สิ่งสำคัญที่ควรศึกษาวิจัยไม่น้อยไปกว่ากันคือการศึกษาเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น การวิจัยศึกษาเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศ” จึงมีความสำคัญเพื่อนำผลของการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานให้ประสบความสำเร็จต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา
- 1.2.2 เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศ

### 1.3 คำถามวิจัย

1.3.1 นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นอย่างไร

1.3.2 ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นอย่างไร

1.3.3 แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศควรเป็นอย่างไร

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance-Performance Analysis: IPA) และใช้ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service Setting or Service Environment or Servicescape) ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) (Robert C. Ford et al, 2012: 11-12) เป็นปัจจัยในการวัดความสำคัญและผลการปฏิบัติการเพื่อการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.2 ทำให้ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ

อุตะเถาทราบถึงนโยบายส่งเสริมการบริการสู่ความเป็นเลิศ

1.5.2 ทำให้ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ

อุตะเถาทราบถึงระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการบริการ

1.5.3 ทำให้ได้แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ” ได้มีการนิยามคำศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการศึกษา ดังนี้

1.6.1 ท่าอากาศยาน หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.2 การบริการ หมายถึง การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.3 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.4 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการภายในท่าอากาศยานท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.5 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเพื่อเดินทางโดยอากาศยาน

1.6.6 การออกแบบบริการ หมายถึง การออกแบบกระบวนการบริการ เพื่อเชื่อมโยงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.7 ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า หมายถึง วิชาที่ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยประเมินจากผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service Setting or Service Environment or Servicescape) ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System)

1.6.8 ความสำคัญการให้บริการ หมายถึง ระดับความสำคัญของการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และระบบการส่งมอบบริการ ในมุมมองของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

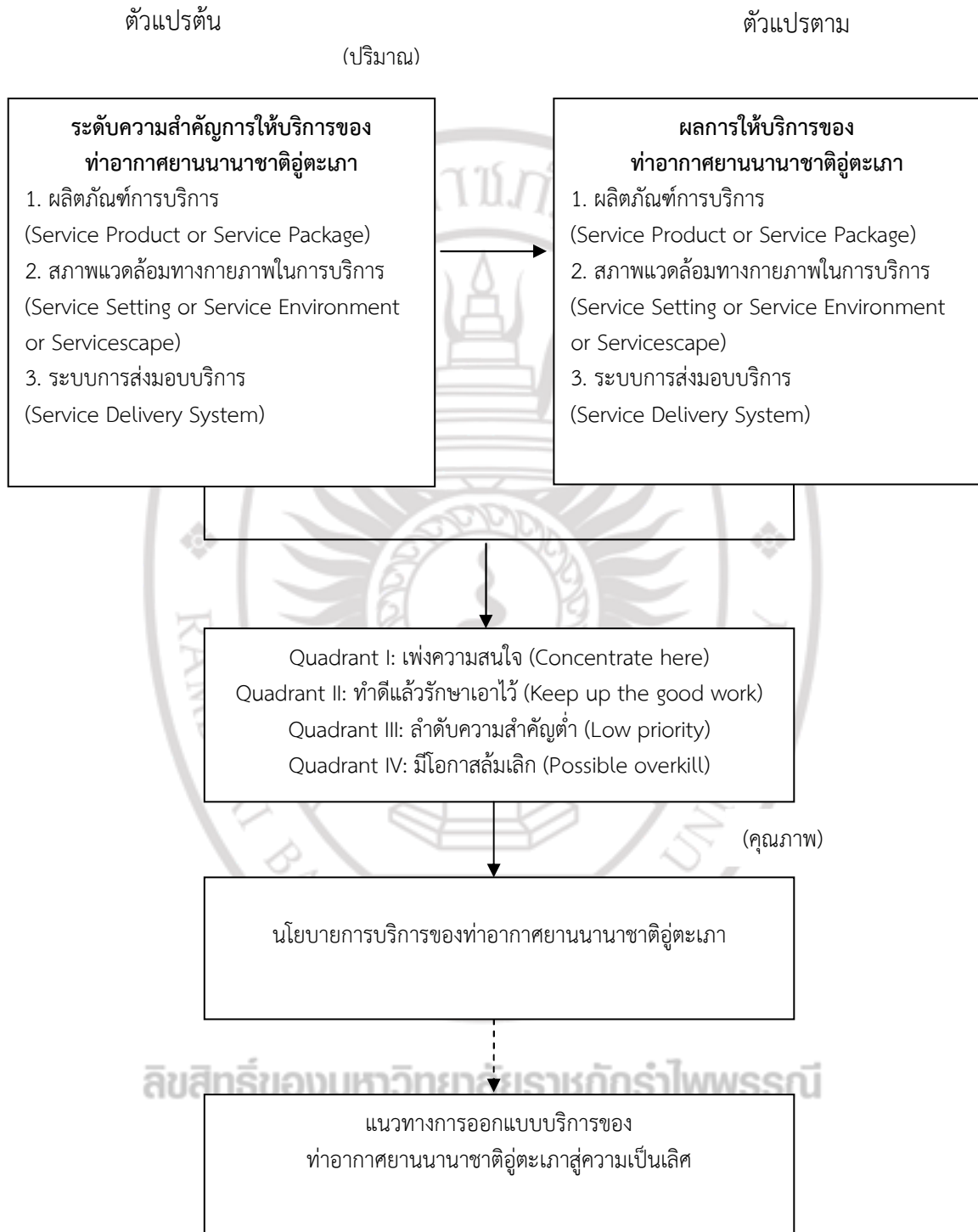
1.6.9 ผลการปฏิบัติการการให้บริการ หมายถึง ระดับการประเมินผลการปฏิบัติการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และระบบการส่งมอบบริการ ในมุมมองของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.10 นโยบายการบริการ หมายถึง นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

1.6.11 แนวทางการออกแบบบริการ หมายถึง แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ



1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย