

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สนามบินสุวรรณภูมิ หรือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi International Airport) ชื่อของสนามบินแห่งนี้ มีความหมายว่า "แผ่นดินทอง" เป็นชื่อพระราชทานโดย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลไทยมีนโยบายกำหนดให้สนามบินสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ และมุ่งหน้าสู่ความเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ เพื่อรองรับ การจราจรทางอากาศที่ เพิ่มขึ้นในอนาคต (ศิริโชค เลิศยะโส 2549, หน้า 81)

เนื่องมาจากการเติบโตทางด้านการเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย นั้นเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้นักธุรกิจและนักท่องเที่ยว หลังไหลเข้ามาที่เมืองไทยเป็น จำนวนมาก การอำนวยความสะดวกในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ สถานที่ให้บริการ และอัตรากำลังในการ คัดกรองของพนักงานจึงจำเป็นต้องการให้บริการ

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความ ร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุก หน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้ง ภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและตระหนักถึง ความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะ การมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ผู้ศึกษาพบปัญหาจากการสนทนากับผู้ที่มาใช้บริการอาคารผู้โดยสาร ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังนี้

1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
2. แต่ละจุดบริการอยู่ห่างกันเกินไป

ปัญหาเหล่านี้เป็นเพียงส่วนหนึ่ง ที่นำมากล่าวถึง แต่ยังมีปัญหาอย่างอื่นอีกมากมาย ที่ยังรอการแก้ไขปรับปรุงปัญหาดังกล่าว เป็นเหตุให้ประชาชนที่มาใช้บริการ เกิดความไม่พึงพอใจ ต่อการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการให้บริการ ต่อประชาชนที่ เข้ามาใช้บริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร เพื่อเป็น แนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพด้านบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร

ปัญหาการวิจัย

การบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร มีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ว่า จะทำการศึกษาคูณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาการรับบริการของผู้มาใช้บริการอาคารผู้โดยสาร โดยวิธีออกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ระหว่าง วันที่ 1 เดือนธันวาคม 2554 – วันที่ 31 เดือนธันวาคม 2555 โดยเก็บตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นคนไทย จำนวน 100 คน เพื่อเป็นการสำรวจเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากผู้ให้บริการ ณ อาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือน ธันวาคม 2554 – มกราคม 2555 ดังนั้นข้อมูล ที่เก็บรวบรวมได้อาจเป็นข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเท่านั้น
2. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลอาจมีความลำเอียงในการตอบ ทำให้งานวิจัยมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพด้านบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร