

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านแรกเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการบริการท่าอากาศยานกับคุณภาพการบริการ ด้านที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานและด้านสุดท้ายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบมุมมองคุณภาพการบริการท่าอากาศยานระหว่างเพศ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนไทยที่เดินทางทางอากาศผ่านท่าอากาศยานดอนเมืองและนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม ชั้นปีที่ 2 รหัส 59 ซึ่งได้ผ่านรายวิชาการจัดการท่าอากาศยานเรียบร้อยแล้ว จำนวนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.5 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.5 และเพศทางเลือกคิดเป็นร้อยละ 4 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 24-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 และ 36-41 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 การศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมัธยม คิดเป็นร้อยละ 21.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27 และกำลังศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 18.8 วัตถุประสงค์การเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว/ญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาได้แก่การเดินทางเพื่อพักผ่อนคิดเป็นร้อยละ 37.5 และการเดินทางเพื่อ

ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.5 จากข้อมูลส่วนบุคคลเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มี วิทยุติและคุณวุฒิในการให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน ทั้งสามด้านผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยทุกด้านคือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริการมีความสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานในระดับมาก โดยมีปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ลำดับที่หนึ่งด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือปัจจัยด้านภูมิทัศน์มีค่าเฉลี่ย 3.95 และปัจจัยด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และในภาพรวมทั้งสามปัจจัยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 การเดินทางทางอากาศท่าอากาศยานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญสำหรับผู้โดยสารในการเปลี่ยนรูปแบบ

ทั้งนี้เมื่อแยกปัจจัยวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านภูมิทัศน์สามลำดับแรก คือเรื่องของการตกแต่งอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.02 รองลงมาได้แก่การมีงานศิลปะแสดงในอาคารผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ความสะอาดของอาคารผู้โดยสารและการมีแสงธรรมชาติผ่านเข้ามาในอาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับเห็นได้ว่าปัจจัยด้านภูมิทัศน์สามอันดับแรกกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการตกแต่ง ศิลปะและความสะอาดของอาคาร ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสามลำดับแรกคือ มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานตรวจค้น และรักษาความปลอดภัยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือมารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานการท่าอากาศยานมีค่าเฉลี่ย 4.06 และการแต่งตัวและบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานการท่าอากาศยานมีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นพ้องกันเรื่องมารยาทของผู้ให้บริการ การพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดปัญหาและบุคลิกภาพของพนักงานผู้ส่งมอบบริการมาก สำหรับปัจจัยด้านการบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสามลำดับแรกคือ การมีบริการธนาคาร ATM ไปรษณีย์และบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา มากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ การมีระบบอินเทอร์เน็ตฟรีให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.98 และลำดับที่สามคือการมีร้านค้าและร้านอาหารภายในท่าอากาศยานมีราคาคุ้มค่างบเงินที่จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ จากข้อมูลข้างต้นเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเห็นความสำคัญของบุคคลผู้ส่งมอบการบริการในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบด้านภูมิทัศน์และด้านบริการถึงแม้ว่าในการใช้

งานท่าอากาศยานโดยปกติแล้วจะเน้นใช้งานด้านพื้นที่มากกว่าการรับบริการจากคนที่ตาม ผู้ใช้บริการก็ยังคงต้องการการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีจากผู้ให้บริการ (human relation) เช่นกัน

เมื่อแยกปัจจัยแต่ละด้านเพื่อศึกษารายละเอียดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพบว่าปัจจัยด้านภูมิทัศน์ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในอาคาร ผู้โดยสารกับวัฒนธรรมท้องถิ่นมากที่สุดรองลงมาได้แก่การแสดงศิลปะและความสะอาดของอาคาร และการมีแสงจากธรรมชาติส่องเข้ามาในอาคาร ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรผู้ใช้บริการเห็นว่ามารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานตรวจค้นและรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน การท่าอากาศยานและการแต่งตัวและบุคลิกภาพของพนักงานการท่าอากาศยาน สำหรับปัจจัยด้านการบริการผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการบริการธนาคาร ATM ไปรษณีย์และการแลกเปลี่ยนเงินตรามากที่สุด รองลงมาได้แก่ การมีระบบอินเทอร์เน็ตฟรีและร้านค้าร้านอาหารในท่าอากาศยานมีราคาคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย เป็นลำดับต้น ๆ ของปัจจัยย่อยด้านการบริการ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานทั้งสามด้านอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน และเมื่อแยกที่ละปัจจัยพบว่าเพศทางเลือกราคามีค่าเฉลี่ยด้านภูมิทัศน์มากที่สุดตดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในขณะที่เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในระดับใกล้เคียงกันที่ 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ ส่วนด้านบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.02 ส่วนเพศทางเลือกราคามีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 สำหรับด้านการบริการพบว่าเพศทางเลือกราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.93 เมื่อจากการแปลผลว่าทั้งสามเพศเห็นว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญและส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานในระดับมาก หากวิเคราะห์รายละเอียดค่าเฉลี่ยพบว่าเพศทางเลือกจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภูมิทัศน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริการ ส่วนเพศชายและเพศหญิงกลับเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญและส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานมากที่สุดรองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านภูมิทัศน์และปัจจัยด้านการบริการตามลำดับ และในภาพรวมทั้งสามด้านเพศทางเลือกก็มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าเพศชายและเพศหญิงโดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.93 3.93 ตามลำดับ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แยกรายละเอียดปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา

ได้แก่ปัจจัยด้านภูมิทัศน์และปัจจัยด้านการบริการซึ่งได้ผลลัพธ์เหมือนกับการจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การเดินทาง จำแนกตามอาชีพ และการจำแนกตามอายุ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการท่าอากาศยานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับการบริการท่าอากาศยานแตกต่างกันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบยืนยันปัจจัยสมการโครงสร้าง (Confirmatory Factor Analysis)

การวิเคราะห์ผลการทดสอบยืนยันโครงสร้างได้แบ่งออกเป็นประเด็นย่อยด้านภูมิทัศน์ ด้านบุคลากรและด้านการบริการ พบว่าด้านภูมิทัศน์ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับภายในอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด และมีแสงธรรมชาติส่องผ่านเข้ามาในอาคารมากที่สุดมีค่าเท่ากับ .094 รองลงมาได้แก่ภายในอาคารผู้โดยสารมีการแสดงศิลปะและความสะอาดของห้องน้ำมีค่าเท่ากับ 0.58 และ 0.53 ตามลำดับ สำหรับด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการแต่งตัวและ

บุคลิกที่ดีของพนักงานการทำอากาศยานมีค่าเท่ากับ 0.96 รองลงมาได้แก่มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานการทำอากาศยานและการทำอากาศยานมีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลืออย่างพอเพียงเมื่อเกิดปัญหามีค่ากับ 0.51 และ 0.48 ตามลำดับ ส่วนด้านการบริการผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการมีบริการรับข้อมูลการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหารผ่านระบบเทคโนโลยีมีความสำคัญมากที่สุดโดยมีค่าเท่ากับ 0.94 รองลงมาได้แก่ร้านค้าและร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน มีราคาคู่มีค่ากับเงินที่จ่ายและมีที่นั่งรอเพียงพอสะดวกสบายมีค่าเท่ากับ 0.52 และ 0.40 ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่าทั้งสามลำดับของแต่ละปัจจัยย่อยมีความสอดคล้องกับสมการโครงสร้างมากที่สุดจากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการที่ทางท่าอากาศยานควรตระหนักและจัดการให้เหมาะสมเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีของท่าอากาศยาน

ส่วนการวิเคราะห์ในภาพรวมของทั้งสามปัจจัยที่มีความสอดคล้องหรือส่งผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดจากสมการโครงสร้างพบว่าปัจจัยด้านภูมิทัศน์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการโดยมีค่าเท่ากับ 0.56 0.28 และ 0.18 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสมการโครงสร้างปรับค่าดัชนีแบบจำลอง (Modification Index: MI) พบว่าค่าสมการถดถอยของปัจจัยด้านภูมิทัศน์มีผลต่อคุณภาพการบริการเท่ากับ 0.406 หรือในอัตราร้อยละ 41 ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการบริการเท่ากับ 0.387 หรือในอัตรา ร้อยละ 39 และปัจจัยด้านการบริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการเท่ากับ 0.388 หรือในอัตรา ร้อยละ 39 ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อคุณภาพการบริการในระดับที่เท่ากันและปัจจัยด้านภูมิทัศน์ยังคงเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 40 และ สัดส่วนผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโทมากถึงร้อยละ 33 ซึ่งเมื่อนำมารวมกันมีสัดส่วนที่สูงถึงอัตรา ร้อยละ 73 ทั้งยังมีวุฒิภาวะที่สูงเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-35 ปี 24-29 ปี และ 36-41 ที่มีอัตราส่วนมากที่สุดสามลำดับคิดเป็นร้อยละ 24 19 และ 18.5 ตามลำดับด้วยข้อมูล ประชากรดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูลที่ถือว่าเป็นผู้มีการศึกษาและมี วัยวุฒิที่สามารถใช้หลักการคิดวิเคราะห์ก่อนตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

2. จากการคำนวณค่าทางสถิติ SPSS ระหว่างสามปัจจัยหลักคือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานในระดับมากทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ และปัจจัยด้านการบริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบด้านเพศ การศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง อาชีพและอายุที่แตกต่างกันพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านเพศ การศึกษา วัตถุประสงค์การเดินทาง อาชีพและอายุที่แตกต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการท่าอากาศยานด้านภูมิทัศน์ ด้านบุคลากรและด้านการบริการในระดับมากเท่ากัน

4. ผลการทดสอบยืนยันปัจจัยสมการโครงสร้างเมื่อแยกวิเคราะห์สามปัจจัยหลักคือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการ พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านภูมิทัศน์มากที่สุดสามลำดับคือ ภายในอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด และมีแสงธรรมชาติส่องผ่านเข้ามาในอาคาร ภายในอาคารผู้โดยสารมีการแสดงศิลปะและความสะอาดของห้องน้ำ สำหรับปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดสามลำดับคือ การแต่งตัวและบุคลิกที่ดีของพนักงานการทำอากาศยาน มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานการทำอากาศยานและการทำอากาศยานมีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลืออย่างพอเพียง และปัจจัยด้านการบริการพบว่าตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดสามลำดับคือ การมีบริการรับข้อมูลการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหารผ่านระบบเทคโนโลยี ร้านค้าและร้านอาหารภายในท่าอากาศยานมีราคาคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายและมีที่นั่งรอเพียงพอสะดวกสบาย

5. ผลการทดสอบสมการโครงสร้างรวมทั้งสามปัจจัยการบริการท่าอากาศยาน คือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการ พบว่าปัจจัยด้านภูมิทัศน์ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการ และเมื่อนำผลสมการโครงสร้างผ่านกระบวนการวิเคราะห์ปรับค่าดัชนีแบบจำลองพบว่า ปัจจัยด้านภูมิทัศน์มีผลต่อคุณภาพการบริการในอัตราร้อยละ 41 ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการบริการในอัตราร้อยละ 39 ปัจจัยด้านการบริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการในอัตราร้อยละ 39 เช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถเสนอแนะผลที่ได้จากการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการท่าอากาศยานทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเฉพาะด้านภูมิทัศน์ และด้านบุคลากรซึ่งการทำอากาศยานควรพิจารณาในการปรับภูมิทัศน์และพื้นที่ให้มีความโอเอียง สวยงามสะดวกสบายและพัฒนากุศลกรทั้งทางด้านทักษะการบริการ ด้านองค์ความรู้โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสถานที่ภายในพื้นที่รอบท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ และในประเทศเพื่อตอบสนองต่อการบริการ นอกจากนี้ทางการท่าอากาศยานควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการผู้บริการเช่น การดาวน์โหลดข้อมูลการท่องเที่ยวหรือแผนผังการใช้งานในพื้นที่ต่างของท่าอากาศยาน

จากการศึกษาทั้งสองรูปแบบ คือการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และสมการโครงสร้างเมื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันพบว่าการศึกษาจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ใช้ให้น้ำหนักกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้สมการโครงสร้างและสมการถดถอยเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของทั้งสองปัจจัยและการเลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงผลที่แตกต่างในระดับที่มีความสำคัญเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผู้บริการท่าอากาศยานที่เป็นตัวแทนกรณีศึกษาคนไทย