

## บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์ภัทร กันแก้ว

ปีที่ทำการวิจัย : 2561

.....

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านแรกเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการบริการท่าอากาศยานกับคุณภาพการบริการ ด้านที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานและด้านสุดท้ายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบมุมมองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานระหว่างเพศ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองชาวไทยและนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ รหัส 59 ที่ผ่านกระบวนการเรียนรายวิชาการจัดการท่าอากาศยานจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยการบริการท่าอากาศยานกับคุณภาพการบริการ จากผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับคุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากสมการโครงสร้างปัจจัยการบริการท่าอากาศยานสามด้านคือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการ พบว่าปัจจัยด้านภูมิทัศน์มีผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดในอัตราร้อยละ 41 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการซึ่งมีค่าเท่ากันในอัตราร้อยละ 39

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานพบว่า ปัจจัยด้านภูมิทัศน์สิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานได้แก่ ภายในอาคารผู้โดยสารมีความสะอาด และมีแสงธรรมชาติส่องผ่านเข้ามาในอาคาร อาคารผู้โดยสารมีการแสดงศิลปะและความสะอาดของห้องน้ำ ปัจจัยด้านบุคลากรสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานได้แก่ การแต่งตัวและบุคลิกที่ดีของพนักงานการท่าอากาศยาน มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานการท่าอากาศยานและการท่าอากาศยานมีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลืออย่างพอเพียงเมื่อเกิดปัญหา สำหรับปัจจัยด้านการบริการสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานได้แก่ การมีบริการรับข้อมูลการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหารผ่านระบบเทคโนโลยี ร้านค้าและร้านอาหารภายในท่าอากาศยานมีราคาคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายและมีที่นั่งรอเพียงพอสะดวกสบาย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบมุมมองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานระหว่างเพศ จากการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันทั้งสามเพศ คือ เพศชาย เพศหญิงและเพศทางเลือกมีมุมมองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานไม่แตกต่างกัน

บริษัททำอากาศยานควรพิจารณาในการปรับภูมิทัศน์และพื้นที่ให้มีความโอเอียง สวยงาม สะดวกสบายและพัฒนาบุคลากรทั้งทางด้านทักษะการบริการ ด้านองค์ความรู้โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสถานที่ภายในพื้นที่รอบทำอากาศยาน กรุงเทพฯ และในประเทศเพื่อตอบสนองต่อการบริการ นอกจากนี้ทางการทำอากาศยานควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการผู้ใช้บริการเช่น การดาว์นโหลดข้อมูลการท่องเที่ยวหรือแผนผังการใช้งานในพื้นที่ต่างของทำอากาศยาน