

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ชื่อผู้วิจัย : นายกรรณภัทร กันแก้ว
ปีที่ทำการวิจัย : 2556

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน : กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ปัจจัยการบริการของท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ ปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพท่าอากาศยาน และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการของท่าอากาศยาน

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่เดินทางเข้าออกประเทศไทยโดยใช้บริการผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวม 392 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.26 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.92 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.27 มีอาชีพเป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.18 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 70.15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในประเทศอังกฤษคิดเป็นร้อยละ 8.76 รองลงมาคือประเทศฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 8.16 และประเทศจีนคิดเป็นร้อยละ 7.40 แบ่งตามทวีป ทวีปยุโรปคิดเป็นร้อยละ 43.88 รองลงมาคือทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 35.20 ทวีปอเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 9.9
2. ภาพรวม ของการบริการอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากทุกข้อ ยกเว้น มีบริการที่ลดความคุ้มค่าของการบริการที่จอดรถ และมีห้องรับรอง มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญ และผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงเร่งด่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำ คือการมีบริการระบบอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อไร้สายคิดเป็นร้อยละ 7.4 รองลงมาคือความง่ายต่อการหาสถานที่ต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร และระยะทางเดินภายในอาคารคิดเป็นร้อยละ 3.06