

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพ การบริการของ ท่าอากาศยาน : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีความสนใจในความคิดเห็นพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจากหลายแหล่งที่มาต่างกันว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับสิ่งที่สถานประกอบการคือท่าอากาศยานมีไว้ให้บริการต่างกันหรือไม่และท่าอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสำคัญได้ดีเพียงใด ซึ่งข้อมูลต่างๆที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับทั้งสายการบินและนักศึกษาสาขาธุรกิจการบินเพื่อประกอบการเรียนในรายวิชาการจัดการท่าอากาศยาน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เน้นศึกษาถึงผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ทำการวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการบิน ระดับความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานโดยนำข้อมูลอ้างอิงจากสภาท่าอากาศยานสากลหรือ (ACI) มาปรับใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับจากท่าอากาศยาน ประชากรในการศึกษาคือผู้โดยสารที่เคยเดินทางผ่านเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 392 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากการออกแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพ การบริการของ ท่าอากาศยาน : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

ศึกษาถึงระดับความสำคัญที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการได้รับจากการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ข้อคำถามในการบริการท่าอากาศยานได้นำข้อมูลจาก สภาท่าอากาศยานสากลหรือ (ACI) มาปรับใช้แล้วเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจโดยเทคนิค IPA สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ภาพรวมระดับความสำคัญที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญในระดับมากแทบทุกประเด็นโดยมีระดับความสำคัญในระดับรองลงมาในการให้บริการเกี่ยวกับบริการที่จอดรถ ความคุ้มค่าของการบริการที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้คอยบริการ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่ากลางพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่ดีในทุกประเด็น แต่เมื่อนำระดับความคาดหวังและ

ระดับความพึงพอใจไปเปรียบเทียบโดยใช้เทคนิค IPA พบว่าทุกปัจจัยตกอยู่ใน Quadrant I ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญที่สูงแต่หลังจากรับบริการแล้วพบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ต่ำ โดยเฉพาะปัจจัยที่ 23 คือการมีระบบอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมต่อไวไฟให้บริการที่ได้รับ ความพึงพอใจน้อยที่สุด รองลงมาคือปัจจัยที่ 18, 21 คือมีร้านอาหารเพียงพอและมีร้านค้า หลากหลายให้เลือกซื้อของตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอีกสามปัจจัยคือ การมีบริการที่จอดรถ ความ คุ่มค่าในการจ่ายค่าบริการที่จอดรถและการมีห้องรับรองไว้ให้บริการตกอยู่ใน Quadrant III แสดงให้ เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากนักและทำอากาศยานเองก็ให้บริการอยู่ใน ระดับต่ำเช่นกัน

และเมื่อนำผลศึกษาถึงปัจจัยด้านทวีปที่ผู้ใช้บริการอาศัยอยู่นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวน เกี่ยวกับระดับความสำคัญและการให้บริการของท่าอากาศยานพบว่าผู้โดยสารที่มาจากทวีปที่แตกต่างกันให้ความสำคัญที่ไม่แตกต่างกันและระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการก็ไม่แตกต่างกัน และจาก ข้อคำถามแนวโน้มในการแนะนำเพื่อนหรือญาติมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะแนะนำเพื่อนหรือญาติมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คิดเป็น ร้อยละ 23.72 รองลงมาคือ อาจจะไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 11.73 แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.93 ไม่แน่ คิดเป็นร้อยละ 1.79 ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 1.02 ทั้งนี้จากคำถามปลายเปิดโดยให้ ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นจากข้อคำถามทั้ง 35 ข้อ มีข้อคำถามใดควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน พบว่าลำดับแรกที่ผู้โดยสารเห็นว่าควรมีการปรับปรุงมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ มีบริการระบบ อินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อไร้สายไว้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.14 รองลงมาคือความง่ายต่อการหา สถานที่ต่างๆภายในอาคารผู้โดยสาร และระยะทางเดินภายในอาคารคิดเป็นร้อยละ 3.06 ลำดับต่อมา คือความมีประสิทธิภาพของพนักงานเช็คอินผู้โดยสารคิดเป็นร้อยละ 1.79 และการรอเพื่อตรวจหนังสือ เดินทาง การรอเพื่อเช็คอิน การเข้าแถวรอเพื่อผ่านขั้นตอนรักษาความปลอดภัยเป็นลำดับที่สี่คิดเป็น ร้อย 1.53 นอกเหนือจากข้อคำถามทั้ง 35 คำถามผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาด้าน ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานการทำอากาศยานให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และในเรื่องของการ มีบริการสาธารณสุขไว้คอยให้บริการ ความสะอาดและอุณหภูมิภายในท่าอากาศยานควรมีการ ปรับปรุง รวมทั้งพื้นที่รอเรียกรถแท็กซี่ควรมีการระบุให้ชัดเจนด้วย

2. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ใน การเดินทาง ประเทศที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.26 มีอายุ ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.92 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.27 มีอาชีพเป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.18 และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อย ละ 70.15 กลุ่มตัวอย่างมาจากหลากหลายประเทศ เช่น ออสเตรเลีย จีน ฝรั่งเศส เยอรมันนี้ อินเดีย ญี่ปุ่น อังกฤษ อเมริกา เป็นต้น หากจำแนกตามทวีปได้ดังนี้คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 43.88 ทวีปเอเชีย

คิดเป็นร้อยละ 35.20 ทวีปอเมริกาเหนือ 9.95 ทวีปออสเตรเลีย 5.61 ทวีปอเมริกาใต้ 2.30 จากความแตกต่างทางด้านอายุ เพศ วัตถุประสงค์การเดินทางและทวีปที่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างพบว่าทำให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. เมื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับการจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างลงเปรียบเทียบในกราฟ IPA พบว่าปัจจัยจากข้อคำถามส่วนใหญ่ตกอยู่ใน Quadrant I คือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากแต่ความพึงพอใจต่อการบริการยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากและได้รับความพึงพอใจหลังจากรับบริการน้อยที่สุดคือปัจจัยข้อที่ 23 เรื่องของการมีระบบอินเทอร์เน็ตและการเชื่อมต่อไวไฟให้บริการ และรองลงมาคือปัจจัยที่ 18 เรื่องของการมีร้านอาหารไว้คอยให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ หากไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเห็นว่าร้านอาหารจะมีลูกค้าหนาแน่นมากโดยเฉพาะเวลาที่มีเที่ยวบินระยะไกลเปิดเช็คอิน เมื่อเปรียบเทียบกับข้อคำถามที่ 2, 3, 24 เกี่ยวกับการมีบริการที่จอดรถและความคุ้มค่าของเงินเพื่อจ่ายสำหรับจอดรถและการมีห้องรับรองไว้คอยบริการพบว่าตกอยู่ใน Quadrant III ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยและความพึงพอใจก็อยู่ในระดับที่ต่ำ อาจเนื่องมาจากว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งมาจากต่างประเทศไม่ได้ขับรถมาเอง ดังนั้นการมีบริการที่จอดรถไว้รองรับอาจจะไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับผู้มาใช้บริการเหล่านี้ ทั้งนี้รวมไปถึงการมีห้องรับรองไว้คอยบริการด้วย สำหรับผู้ใช้บริการชาวไทยก็เป็นส่วนน้อยที่ขับรถส่วนตัวไปจอดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่ต้องการให้มีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือการมีบริการอินเทอร์เน็ต/เชื่อมต่อไร้สายฟรีให้กับผู้มาใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับกราฟ IPA ความสะดวกและง่ายต่อการหาสถานที่ต่างๆ ในอาคารผู้โดยสารเช่นการมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนไม่สับสนเนื่องจากว่าอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเชื่อมต่อกันและเป็นทางเดินระยะค่อนข้างไกลในแต่ละคอนคอร์สทำให้ผู้โดยสารสับสนและเสียเวลาในการเดินทางนอกจากนี้หลังจากออกมาจากสายพานรับกระเป๋าแล้วพื้นที่ค่อนข้างคับแคบทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นป้ายบอกทางเพื่อรอรับบริการแท็กซี่ได้ อีกประเด็นคือผู้มาใช้บริการต้องการให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสื่อสารภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นสำหรับประเด็นนี้เนื่องจากว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติดังนั้นการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาใช้ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ท่าอากาศยานมีไว้บริการคือ มีโรงพยาบาลไว้คอยให้บริการในท่าอากาศยานสำหรับประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่ทราบว่าที่จริงแล้วทางการท่าอากาศยานได้มีสาขาย่อยของโรงพยาบาลไว้คอยให้บริการในอาคารผู้โดยสารอยู่แล้ว เช่นบุญเลิศ (2551) กล่าวถึงบทบาทของท่าอากาศยานในการบริการขนส่งผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกสบายเนื่องจากท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางรวบรวมผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งผู้โดยสารเพราะท่าอากาศยานมีการออกแบบให้เหมาะสมกับการรับส่งผู้โดยสารทำให้การกระจายตัวของผู้โดยสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งในประเด็นนี้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเองได้เสนอแนะอยากให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้มากขึ้นเนื่องจากต้องเข้าแถวรอานาน และท่าอากาศยานเป็นจุดเปลี่ยนวิธีเดินทางของผู้มาใช้บริการ สถานที่ดำเนินการทางด้านกรรมวิธี เช่นตรวจบัตรโดยสาร การเข้าเมือง (บุญเลิศ 2551, Jarach 2005) การบริการเป็นภารกิจหลักของท่าอากาศยานและ

อวกาศยานทั่วโลกจะแข่งขันกันเพื่อสร้างสรรค์พัฒนา และปรับปรุงบริการของตนโดยให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจที่สุด เพราะความพึงพอใจนี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงาน ชื่อเสียงของท่าอวกาศยานของประเทศซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการเปรียบเทียบทางสถิติของระดับความสำคัญและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการท่าอวกาศยานสุวรรณภูมิพบว่าหลายปัจจัยในข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับที่มากหากเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับความพอใจที่ได้รับจากการบริการของท่าอวกาศยานอยู่ในระดับที่ดี แต่เมื่อนำผลที่ได้เปรียบเทียบโดยใช้กราฟ IPA จะพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญที่มากและเมื่อได้รับบริการจากท่าอวกาศยานแล้วยังอยู่ในระดับความพึงพอใจที่ต่ำ โดยเฉพาะเรื่องของการมีบริการระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การมีร้านอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการ มีร้านค้าให้เลือกซื้อของที่หลากหลายและความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปสำหรับซื้อของที่ระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบโดยใช้กราฟ IPA ซึ่งหลายครั้งเมื่อผู้วิจัยได้เข้าไปใช้ท่าอวกาศยานสุวรรณภูมิโดยเฉพาะช่วงเวลาที่มิเที่ยวบินระยะยาวจะเปิดทำการบินมีผู้โดยสารจำนวนมากใช้บริการร้านอาหารอย่างหนาแน่น ทางท่าอวกาศยานควรหาร้านอาหารและร้านค้าเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพของร้านค้าและร้านอาหารด้วยทั้งราคาและสินค้าที่นำมาจำหน่ายให้กับผู้มาใช้บริการ สำหรับลักษณะของท่าอวกาศยานที่มีการบริการที่ดี บุญเลิศ (2551) ได้กล่าวว่าท่าอวกาศยานที่มีการบริการดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 10 ประการคือ

1. การเข้า-ออกของผู้โดยสารต้องรวดเร็ว
2. การขนถ่ายสัมภาระต้องมีประสิทธิภาพ
3. การให้บริการต้องมีคุณภาพ
4. ขนาดของท่าอวกาศยานต้องรองรับการจราจรได้อย่างพอเพียง
5. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารดีและเพียงพอ
6. ร้านค้าปลอดอากรที่ดี
7. การวางผังที่มีประสิทธิภาพ
8. สิ่งแวดล้อมดี
9. ระบบขนส่งสู่ตัวเมืองดี
10. มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ

การบริการที่ดีของท่าอวกาศยานต้องให้บริการอย่างทันสมัยเพื่อให้สามารถบริการผู้โดยสาร

และสินค้าผ่านทางอากาศได้สะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพมีการไหลเวียนของรถสาธารณะทุกรูปแบบ ระบบป้ายและข้อมูลประชาสัมพันธ์ต้องดีทั้งภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร มีรถเข็น กระเป๋าเพียงพอและง่ายต่อการใช้งาน มีระบบการตรวจสอบของหาย ตรวจสอบข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร และระบบรักษาความปลอดภัยต้องสมดุลกันระหว่างความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้วย ดังนั้นการทำอากาศยานควรมีการตรวจสอบระบบคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค ทั้งนี้การนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ใช้บริการได้เสนอไว้นำไปศึกษาจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาศักยภาพทั้งบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ดังเช่น Graham (2008) กล่าวถึงการวัดคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสนามบิน เพื่อดูพื้นที่ที่รับผิดชอบและระบุพื้นที่ที่จำเป็นจะต้องพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น ดูสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ว่ามีเพียงพอหรือไม่

3.2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานซึ่งมาจากหลายประเทศและเป็นกลุ่มผู้เข้ามาใช้บริการสายการบินโดยใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นจุดเชื่อมต่อเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นชาวต่างชาติซึ่งข้อถามที่ได้นำมาปรับใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้นำข้อคำถามจากองค์กรท่าอากาศยานสากลหรือ (ACI) ทั้งนี้อาจจะมีข้อจำกัดในคำถามซึ่งไม่จำเป็นสำหรับผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติเช่น การมีบริการที่จอดรถไว้คอยให้บริการและความคุ้มค่าสำหรับเงินที่จ่ายเพื่อรับบริการจอดรถ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาวต่างชาติอาจจะไม่ได้ให้ความสนใจในประเด็นนี้เพราะไม่ได้นำรถส่วนตัวมาอยู่แล้ว ถึงแม้ผู้มาใช้บริการที่เป็นคนไทยเองก็อาจจะไม่ได้นำรถมาเองจึงไม่ได้ให้ความสนใจได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์และเลือกกลุ่มผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่หลากหลายมากขึ้น ดังเช่น บุญเลิศ (2551) ได้ระบุกลุ่มบุคคลที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานไว้เป็น 7 ประเภทคือ พนักงานของท่าอากาศยาน ผู้โดยสาร พนักงานสายการบิน เจ้าหน้าที่ราชการ ผู้ประกอบการ ผู้มาติดต่อรับ-ส่งสินค้า และผู้มารับหรือมาส่งผู้โดยสาร ซึ่งกลุ่มเหล่านี้เป็นผู้ที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานทั้งสิ้นและแต่ละกลุ่มก็มีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานที่แตกต่างกันไป