

การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน

Service Provision for Passengers at Thai Airports under the Direction of the Civil Aviation Department

ศุภกัญญา ชวนิชย์¹ ดร.ปริญกร มบุญเสวต์² และ กรณ์ภักษ์ สุกฤกษ์กุล³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการให้บริการและการได้รับบริการของผู้โดยสาร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารกับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร (3) เปรียบเทียบการให้บริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อย (4) เปรียบเทียบการได้รับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อย ประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (2) ผู้บริหารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน เลือกแบบเจาะจงสนามบิน จำนวน 6 แห่ง ได้ตัวอย่างจำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามการให้บริการและการให้บริการของท่าอากาศยาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ chi-square สถิติ Phi- Coefficient สถิติ One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้โดยสารได้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การให้บริการของท่าอากาศยานให้บริการทั้ง 3 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของการท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร โดยรวมในระดับต่ำ (4) การได้รับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มในภาพรวมแตกต่างกัน (5) การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่ม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการ, ท่าอากาศยาน, กรมการบินพลเรือน

¹อาจารย์ประจำคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

E-mail: stu101@eau.ac.th

²อาจารย์ประจำคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

E-mail: titi@eau.ac.th

³อาจารย์ประจำคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

E-mail: note.korranut@gmail.com

Abstract

This paper reports on the survey study aiming to discover (1) Conditions of service to passengers, (2) The state of the passenger services, (3) The relationship between the state and provide passengers with condition to get the services of passengers, (4) Compared to the passenger the airport between groups with high, medium and relatively low potential, (5) Comparison of the airport passenger service between high, medium and relatively low potential. Questionnaires were used as the instrument for data collection of 400 passengers at 6 terminals under the command of Department of Civil Aviation and 3 management persons of each terminal. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation and the hypothesis was tested by Chi-square, Phi-Coefficient and One way ANOVAs. The research found: (1) Passenger's opinions toward the services of terminals relate to facilities, services and entertainment provided were at average level in all services, (2) The study on management person's opinions toward the service of terminals provide, were at high level in all service. (3) Conditions of service to the passengers of the airport in relation to the condition of the passenger service in overall low level. (4) Difference terminal potential level caused the difference in the passenger opinion toward the service level-in the following facilities provided, services provided and entertainment, (5) The services to passengers among groups were not difference.

Keywords: services to passengers, airports, Civil Aviation Department

บทนำ

การคมนาคมขนส่งทางอากาศจัดเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ดังนั้น ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วจึงกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศของประเทศ โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เป็นองค์กรของรัฐ รับผิดชอบดำเนินการหรือสนับสนุนภาคเอกชนให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบิน (ชูเกียรติ เทมียะโก, 2551)

สุธี อักษรกิตติ (2551) ได้กล่าวว่า รัฐบาลไทย มีนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ให้พัฒนาประเทศเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียที่สามารถเชื่อมโยงไปยังท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ทั่วโลก ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลได้ตระหนักว่ากิจการบินพลเรือน ทั้งธุรกิจการบิน อุตสาหกรรมการบิน เทคโนโลยีการบิน และกิจการที่ต่อเนื่อง มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนา

ประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง ท่องเที่ยว การเชื่อมสัมพันธ์มิตรต่อกัน และการแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมระหว่างประเทศ เป็นต้น ในการดำเนินการให้บรรลุตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านกิจการบิน รัฐบาลต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการบินพาณิชย์และการบินทั่วไป ให้มีจำนวน ขนาด คุณภาพ และมาตรฐานที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศ ในขณะเดียวกันต้องพิจารณา กับเงื่อนไขในยุคโลกาภิวัตน์ คือ การเปิดเสรีทางการบิน การแข่งขันที่เข้มข้นในทุกรูปแบบ และบทบาทของภาคเอกชนที่เข้ามามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในกิจการบิน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นกลไกขับเคลื่อนให้กิจการบิน เกิดพลวัตเปลี่ยนแปลง และเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วที่สุดในโลก

ในปี พ.ศ. 2468 ประเทศไทยได้จัดตั้งกองบินพลเรือน กรมบัญชาการ กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม เพื่อเป็นหน่วยงานดูแลรับผิดชอบกิจการบินพลเรือนของประเทศ โดยใช้ชื่อว่า กรมการบินพลเรือน กระทรวง

คมนาคม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดให้มีและดำเนินกิจการท่าอากาศยานในสังกัดกรม (กรมการบินพลเรือน, 2554) ทั้งหมด 28 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ: ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน พิชณุโลก น่าน แพร่ ลำปาง เพชรบูรณ์ ตาก และแม่สอด ปาย แม่สะเรียง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: ท่าอากาศยานอุดรธานี ขอนแก่น นครพนม สกลนคร ร้อยเอ็ด เลย อุบลราชธานี บุรีรัมย์ และนครราชสีมา ภาคใต้: ท่าอากาศยานหัวหิน ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ ตรัง ปัตตานี และนราธิวาส

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (2540, หน้า 270) แบ่งประเภทของบริการของท่าอากาศยานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) บริการประเภทนี้เป็นความจำเป็นของท่าอากาศยานที่ต้องจัดให้มีไว้ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกให้เครื่องบินขึ้นลง การนำเครื่องบินเข้าจอดที่ลานจอดอากาศยาน การปรนนิบัติบำรุงเครื่องบิน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอต่อผู้โดยสาร การจัดพื้นที่รับส่งสินค้า พื้นที่ใช้สอยสำหรับเป็นสำนักงาน เป็นต้น คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกมี 3 ประการ คือ ต้องมีมาตรฐาน ต้องมีเพียงพอ และต้องมีความปลอดภัย ประการที่สองเป็นบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (services) เช่น บริการตรวจหนังสือเดินทาง การตรวจสินค้าและสัมภาระตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น ซึ่งบริการประเภทนี้ต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือต้องมีความรวดเร็ว ต้องมีความสะดวก ต้องมีความสบายและต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ ประการที่สามเป็นบริการประเภทให้ความเพลิดเพลินกับผู้โดยสาร (amenities) ได้แก่ร้านค้าต่างๆ ภัตตาคาร ห้องพักรวม เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการเหล่านี้บริการด้านนี้ต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือต้องราคาเหมาะสม ต้องเหมาะสมและต้องเป็นที่นิยมยินดี

การบริการเป็นภารกิจหลักของท่าอากาศยานหรือเป็นผลผลิตของท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยานทั่วโลกจะแข่งขันกันเพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และปรับปรุง

การบริการที่ท่าอากาศยานของตน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจที่สุด เพราะความพึงพอใจนี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงาน ชื่อเสียงของท่าอากาศยานและรายได้ของท่าอากาศยานซึ่งจะส่งผลต่อการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน
2. เพื่อศึกษาสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร
4. เพื่อเปรียบเทียบการได้รับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานกับศักยภาพของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลกรมการบินพลเรือน
5. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานกับศักยภาพของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน

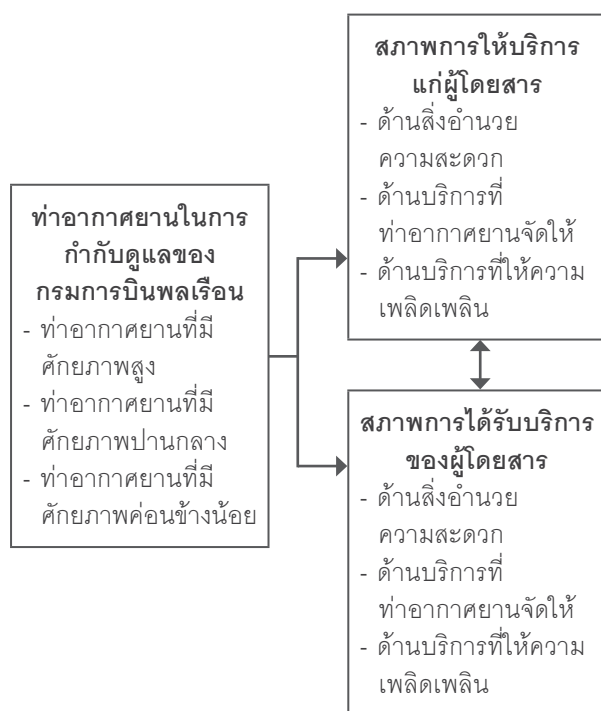
กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำหลักการของ สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (2540, หน้า 270) ซึ่งได้แบ่งประเภทของบริการของท่าอากาศยานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก เรียกว่า สิ่งอำนวยความสะดวก (facilities)

บริการประเภทนี้เป็นความจำเป็นของท่าอากาศยานที่ต้องจัดให้มี ประการที่สอง เป็นบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (services) ประการที่สาม เป็นบริการประเภทให้ความเพลิดเพลินกับผู้โดยสาร (amenities)

การจำแนกประเภทของท่าอากาศยานตามศักยภาพของแต่ละสนามบิน (ฐานเศรษฐกิจ, 2554) ได้แก่ กลุ่มที่มีศักยภาพสูง (มีผู้โดยสารเฉลี่ยมากกว่า 3 แสนคนต่อปี) กลุ่มที่มีศักยภาพปานกลาง (มีผู้โดยสารเฉลี่ย 5 หมื่นคน-3 แสนคนต่อปี) กลุ่มที่มีศักยภาพค่อนข้างน้อย (ผู้โดยสารต่ำกว่า 5 หมื่นคน) กลุ่มที่มีศักยภาพต่ำมาก (ไม่มีเที่ยวบินเปิดให้บริการ)

สมมติฐานการวิจัย



1. สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนอยู่ในระดับต่ำ

2. สภาพการให้บริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนอยู่ในระดับต่ำ

3. สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน กับสภาพการให้บริการของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กัน

4. สภาพการให้บริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานที่มีศักยภาพต่างกันสภาพการให้บริการของผู้โดยสารแตกต่างกัน

5. สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานที่มีศักยภาพผู้รับบริการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามสภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน จำนวน 30 ข้อ และแบบสอบถามสภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน จำนวน 30 ข้อ จากนั้นแจกแบบสอบถามแก่ ผู้โดยสารท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนจำนวน 6 แห่ง จำนวน 400 คน และผู้บริหารท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนจำนวน 6 แห่ง จำนวน 18 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนกับสภาพการให้บริการของผู้โดยสารโดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (test of association) โดยใช้สถิติ chi-square ในการหาความสัมพันธ์ และใช้สถิติ Phi-Coefficient ในการแปลความหมายของระดับการส่งผลของตัวแปร ใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการและการรับบริการของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อย โดยใช้สถิติ One Way ANOVA

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้โดยสาร เห็นว่า ระดับสภาพการได้รับการบริการจากท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

2. การให้บริการของท่าอากาศยานโดยรวมมีการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยความคิดเห็นต่อระดับสภาพการให้บริการของท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายท่าอากาศยาน พบว่า ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3. สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับการบริการของผู้โดยสารใน 3 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. เปรียบเทียบการได้รับการบริการของผู้โดยสารตามศักยภาพของท่าอากาศยานในภาพรวม พบว่า การได้รับการบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานที่มีศักยภาพต่างกัน การได้รับการบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับบริการของผู้โดยสารด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน ระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อยมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ไม่มีความแตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้โดยสารตามศักยภาพของท่าอากาศยานในภาพรวม พบว่า การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานที่มีศักยภาพต่างกัน การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. การได้รับการบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนโดยรวมผู้โดยสารได้รับการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายท่าอากาศยานพบว่า ท่าอากาศยานอุบลราชธานีอยู่ในระดับมาก ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน ท่าอากาศยานลำปาง ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานตรัง มีสภาพการได้รับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ส่วนใหญ่ได้นำการบริการไปเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานขนาดใหญ่อย่างดอนเมืองและสุวรรณภูมิ ที่มีความพร้อมของการบริการสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ ภวังค์รัตน์ (2551) การวิจัยเรื่องศักยภาพของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานี ที่สามารถรองรับผู้โดยสารคมนาคมขนส่งทางอากาศ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้โดยสารนั้น สนามบินอุบลราชธานีมีศักยภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของเอกลักษณ์ อนุธรรมณีกุล (2553) เรื่องทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง และจักรพงษ์ พงษ์จินดา (2549) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจการบริการท่าอากาศยานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน โดยรวม

ให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ทำอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยความคิดเห็นต่อระดับสภาพให้บริการจากท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในแง่ของผู้ให้บริการแล้ว ท่าอากาศยานได้จัดเตรียมความพร้อมของการบริการภายในท่าอากาศยาน อย่างเต็มศักยภาพที่สามารถบริหารงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ เหมียะโก (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่ามีการบริการได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ทำอากาศยานจัดให้ และบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน มีสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอดมีสภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (2540, หน้า 270) ได้แบ่งประเภทของบริการของท่าอากาศยานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการที่ทำอากาศยานจัดให้ และบริการประเภทให้ความเพลิดเพลินกับผู้โดยสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ภักตรา ศักดา (2554, หน้า 242) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ของสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของการท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนมีกับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสารจากผลการวิจัย พบว่า โดยรวมมีสภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของการท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการได้รับการบริการในแต่ละด้านที่ทำอากาศยานจัดให้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และ พูลศิริ วัจนะภูมิ (2542) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความพึงพอใจ

ที่ลูกค้าหรือผู้โดยสารมีต่อการบริการนั้น โดยการที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้โดยสารและการตอบสนองการบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร คุณภาพการปฏิบัติการของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย

4. เปรียบเทียบการได้รับบริการของผู้โดยสารตามศักยภาพของท่าอากาศยาน พบว่า การรับบริการของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อย ในภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการท่าอากาศยานมากกว่าหนึ่งแห่งจึงมีการเปรียบเทียบการบริการของท่าอากาศยาน โดยท่าอากาศยานที่มีศักยภาพต่างกัน จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2553) เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในด้านการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า การให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคมของกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบิน กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. เปรียบเทียบการให้บริการแก่ผู้โดยสารตามศักยภาพของท่าอากาศยาน พบว่า การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ปานกลาง และค่อนข้างน้อย ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า ในด้านผู้ให้บริการไม่ได้เปรียบเทียบท่าอากาศยานตนเองกับท่าอากาศยานอื่น จึงมองไม่เห็นความแตกต่างของการให้บริการ และพิจารณาแต่ในด้านการให้บริการอย่างเต็มศักยภาพเท่านั้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การได้รับบริการจากท่าอากาศยานโดยรวม ผู้โดยสารได้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน โดยความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพการได้รับบริการจากท่าอากาศยานโดยรวมยังอยู่ในระดับปานกลางซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ยังควรมีการปรับปรุงไม่ว่าจะในด้านของ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสาร ความสะอาดของห้องน้ำ จอแสดงตารางบิน และความเร็วของสายพานลำเลียงสัมภาระ เป็นต้น ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ ได้แก่ ความรวดเร็วของการบริการตรวจค้นผู้โดยสาร และความเร็วในการตรวจเอกสารเดินทาง เป็นต้น และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน ได้แก่ ความเพียงพอของร้านค้าที่ให้บริการ การให้บริการอินเทอร์เน็ต ตู้ ATM รถรับส่งผู้โดยสาร และการจัดมุมพักผ่อน เป็นต้น

2. สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของการท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของ

ผู้โดยสารสัมพันธ์กันแต่อยู่ในระดับที่ต่ำมาก ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ และความพึงพอใจในการรับบริการยังไม่มีคุณสมบัติคู่กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานควรมีการสำรวจความต้องการของผู้โดยสารมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาก ทั้งด้านของตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นกลุ่มของผู้บริหารประเด็นของการบริการที่ควรปรับปรุงจึงยังไม่สะท้อนปัญหามากนักเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่ได้สัมผัสผู้โดยสารโดยตรง

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ ควรมีความหลายของลักษณะงานและตำแหน่งงานให้มากขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงแนวทางการทำงานและปัญหาที่ควรแก้ไขในทุกระดับ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานระดับนานาชาติ เพื่อให้เห็นถึงแนวทางในการปรับปรุงให้เป็นมาตรฐาน



เอกสารอ้างอิง

- กรมการบินพลเรือน. (2554). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นจาก <http://portal.aviation.go.th/dca/history.jsp>.
- จักรพงษ์ พงษ์จินดา. (2549). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ, และพูลศิริ วัจนะภูมิ. (2540). *จิตวิทยาการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูเกียรติ เทมียะโก. (2551). *แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ธิดารัตน์ ภาวงศ์กระรัตน์. (2551). *ศักยภาพการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภรณ์ภักตรา ศักดา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 5(1/2554), 242.
- สารานุกรมไทย. (2540). *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 22*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- สุทธิ อักษรกิตต์. (2551). *การวิจัยและพัฒนาเพื่อความต้องการของประเทศในบริบทปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. เอกสารเพื่อการบรรยายในการประชุมวิชาการด้านการวิจัยดำเนินงานแห่งชาติ.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2553). *ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกลักษณ์ อนรรฆมณีกุล. (2553). *ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

