

ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง

The Satisfaction on service of passengers Ranong Airport

เบ็ญจมาศ โลหกุล¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล อาจารย์ที่ปรึกษา²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและเอกชน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง ที่มีต่อองค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากสถานภาพส่วนบุคคล โดยมีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการท่าอากาศยานระนอง ในครั้งนี้จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติ T-test และ F – test

ผลการศึกษานี้ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง ที่มีต่อองค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และที่อยู่ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบฯ 4 ด้านของท่าอากาศยานระนอง ทุกด้านไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษานี้ มีข้อเสนอแนะว่า ท่าอากาศยานระนอง ควรมีการปรับปรุง และพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ

Abstract

The objectives of this study the satisfaction of the passengers at Ranong Airport On The fourth component is the service process. The personnel services The facilities and Quality of Service. To compare the difference in satisfaction. By Purposive sampling amount 320 people with a questionnaire used as the tool for study. Test with confidence coefficient alpha Cronbach. The level of significance. 05 analyzed using the SPSS statistical methods used to analyze data is descriptive statistics were frequency, percentage, average, standard deviation. One-way analysis of variance And inferential statistics, including statistics and t-test f - test.

The results of study satisfaction of the passengers at Ranong Airport on the fourth component is the service process high level. And patients who have different personal status, sex, age, education, occupation, income and address. A high level of satisfaction with the composition of the four sides of Ranong Airport. There are suggestions that Ranong Airport Should be improved and developed the facilities for more. To the satisfaction of all sides in the verymost.

Keywords: Satisfaction, Service

บทนำ

ท่าอากาศยานเป็นสถานที่ที่เชื่อมการเดินทางระหว่างทางอากาศและทางบก เป็นสถานที่ก่อให้เกิดกิจการที่สำคัญ คือการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมจากนักเดินทาง จากการสำรวจของ thailandaec 2015 พบว่ามีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ และพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนการเดินทางจากรถทัวร์ มาใช้เครื่องบินมากขึ้น และอีกปัจจัยหนึ่ง คือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC.) จึงทำให้การคมนาคมขนส่งในภูมิภาคมีการเชื่อมโยงการเดินทางเข้าด้วยกัน ทั้งการเดินทางภายในประเทศและต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการค้าขาย ด้านการทำธุรกิจอื่นๆ ตลอดจนการขนส่งสินค้า สัมภาระ ไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมถึงการขนส่งผู้โดยสารประกอบกับรัฐมีแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) และศูนย์กลางการซ่อมบำรุงอากาศยานในอาเซียน ดังนั้นไทยจึงเร่งพัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยานทั่วประเทศ เพื่อให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น เพื่อแข่งขันในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน โดยกระทรวงคมนาคมได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งทางอากาศ เพื่อสนับสนุนนโยบายเปิดบินเสรีระยะ 5 ปี (พ.ศ.2558- พ.ศ.2563) โดยมี 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การสร้างสมดุลระหว่างปริมาณเที่ยวบินกับความสามารถในการรองรับอากาศยานของระบบการบินในปัจจุบัน
 2. การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการขนส่งทางอากาศของประเทศ
 3. การเป็นผู้นำด้านอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาค
- โดยคาดว่าในอีก 5 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นประมาณ 3 เท่า ปัจจุบันได้มีการสำรวจขีดความสามารถของท่าอากาศยานในประเทศ เพื่อให้รองรับกับจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นท่าอากาศยานจึงต้องเร่งพัฒนา ปรับปรุง สักยภาพในทุกด้านของการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเดินทางทั้งชาวไทยและต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

การบริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงต้องให้ความสำคัญต่องานบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จของหน่วยงาน ทั้งเป็นการสนับสนุนการเติบโตของภาคเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย ผู้วิจัยจึงมองเห็นความสำคัญในงานบริการของท่าอากาศยาน จึงได้ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อมาปรับปรุงให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อท่าอากาศยานในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนองกับสถานภาพ

ส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาที่อยู่ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ,ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการภายในอาคารที่พัสดุโดยสาร และผู้โดยสารของท่าอากาศยานระนองที่เดินทางไปกับเครื่องบินพาณิชย์จากท่าอากาศยานระนองไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง(กรุงเทพฯ)และเดินทางท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพฯ) มายังท่าอากาศยานระนองเท่านั้น โดยแบ่งหัวข้อในการวิจัยเป็น 4 ด้านคือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ , ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เนื่องจาก 4 ด้านนี้เป็นสิ่งที่ท่าอากาศยานระนองสามารถดำเนินการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ด้วยตัวท่าอากาศยานเอง มีดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนองเท่านั้น ซึ่งผลของการศึกษา ผู้วิจัยจะนำมาปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์ประกอบ 4 ด้านเท่านั้น

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้นคือ สถานภาพบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาที่อยู่

ตัวแปรตามคือ องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจ 4 ด้าน ให้แก่ผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้ศึกษาจำกัดเฉพาะผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในอาคารที่พักผู้โดยสาร ท่าอากาศยานระนอง และผู้โดยสารขาเข้าที่เดินทางจากท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพฯ) มายังท่าอากาศยานระนอง และผู้โดยสารขาออกที่เดินทางจากท่าอากาศยานระนอง ไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง (กรุงเทพฯ) โดยอ้างอิงข้อมูลแสดงลักษณะทางกายภาพทางพื้นที่ของอาคารที่พักผู้โดยสาร ทั้งพื้นที่ขาเข้า พื้นที่ขาออกและภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร ซึ่งสามารถรับผู้มาใช้บริการได้ในชั่วโมงกับคั้งประมาณจำนวน 320 คน

ขอบเขตพื้นที่

การศึกษานี้ จะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายในอาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานระนองรวมถึงพื้นที่ขาเข้าของผู้โดยสาร และพื้นที่ขาออกของผู้โดยสารเท่านั้น

ขอบเขตเวลา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่าอากาศยานระนอง มีกำหนดระยะเวลา ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 – 31 มกราคม 2559

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้ศึกษาได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดและหลักการให้บริการ
5. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมการบินพลเรือน (กรมท่าอากาศยาน)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

-รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย ของนายเอกสิทธิ์ เกียนพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2556 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา แก้ไขคุณภาพการให้บริการ โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่าส่วนใหญ่ผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นและสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จุดตรวจค้นและสัมภาระให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณผู้โดยสารและควรเพิ่มช่องจุดตรวจค้นและสัมภาระ อย่างน้อย 2 ช่อง โดยผู้โดยสารไม่ต้องรอคิวนาน

-รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ โดยรัศมี อร่ามมั่นคง, จิรเสกข์ ศรีเมธสุนทร, อติษฐ กายจนพิบูลย์ จกวารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2556 - มีนาคม 2557 การวิจัยนี้พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ให้การวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีข้อเสนอแนะ ให้ศึกษาเพิ่มเติมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

สถานภาพบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. อาชีพ
6. ภูมิลำเนาที่อยู่

ตัวแปรตาม

องค์ประกอบในการสร้างความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

วิธีดำเนินการ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง โดยมุ่งเน้นในองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการและผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ท่าอากาศยานระนอง จำนวน 320 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค โดยได้แบบทดสอบแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สถานภาพบุคคล ส่วนที่ 2 องค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะขององค์ประกอบแต่ละด้าน กำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 31 มกราคม 2559 โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล มีการชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบ

ความสมบูรณ์ของข้อมูล และประมวลผล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ สถิติ T-TEST และ F – TEST หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำอากาศยานระนองสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55) ของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (คิด เป็นร้อยละ 62) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 56) รายได้ 50,001-80,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 30) ประกอบอาชีพส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 46) และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดระนอง (คิดเป็นร้อยละ 43.3) และเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 45) ของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 38) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 44) รายได้ 20,001-50,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 30) ประกอบอาชีพรับราชการ (คิดเป็นร้อยละ 53) และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่นในเขตภาคใต้ (คิดเป็นร้อยละ 26) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจ 4 ด้าน ในระดับมาก

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจของทำอากาศยานระนอง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์ประกอบ 4 ด้าน โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ 4 ด้านไม่แตกต่างกันโดยแยกได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$ sd. = 1.74) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$ sd = .34) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$ sd=.34) และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.99$ sd=.42)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า สถานภาพบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ ที่อยู่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสร้างความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์พัศตรา สักดา (2553) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจ

ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒិการศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาขององค์ประกอบสร้างความพึงพอใจของท่าอากาศยานเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพบุคคลของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถแยกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีข้อย่อย 4 ข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการแจ้งเดือนข้อมูลเกี่ยวกับเวลาการเข้า-ออกของเครื่องบิน ถูกต้อง ชัดเจน เนื่องจากในบางช่วงของตารางบินสายการบินที่ทำการบินมีกำหนดการบินคลาดเคลื่อนจากตารางบิน ทำให้ผู้มารับบริการ และผู้โดยสารอยากทราบถึงกำหนดเวลาบินเข้า-ออกที่ชัดเจน จึงมีการสอบถามถึงข้อมูลดังกล่าว และเจ้าหน้าที่ประกาศข่าวสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และข้อที่มีระดับค่าความพึงพอใจต่ำสุดคือ การตรวจค้นของจุดตรวจค้นห้องผู้โดยสารขาออก ซึ่งอาจเป็นไปได้ในลักษณะที่ว่ามีผู้โดยสารมาขึ้นรถรับบริการตรวจบัตรโดยสารก่อนเข้าห้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่มีเพียงหนึ่งคนที่จำเป็นต้องตรวจรายละเอียดในบัตรประชาชน และบัตรโดยสารให้ชื่อและนามสกุลตรงกัน เพื่อรักษาความปลอดภัยไม่ให้บุคคลภายนอกเข้าผ่านไปในห้องพักคอยผู้โดยสารได้

2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีข้อย่อย 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้มีการแต่งกายในชุดเครื่องแบบประจำหน่วยงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้พบเห็น และพึงพอใจและข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้ภาษา ซึ่งโดยปกติเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอีกหนึ่งภาษานอกจากเจ้าของภาษา ซึ่งท่าอากาศยานระนองมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แต่อาจเป็นไปได้ว่าเนื่องจากปัจจุบันจังหวัดระนองมีชาวต่างชาติมาใช้บริการมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น อาจจะมีชาวต่างชาติอื่นด้วย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ ข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือความสะดวกของสถานที่ เช่นห้องน้ำ ห้องโถง ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า เป็นต้น ซึ่งท่าอากาศยานฯ ได้ว่าจ้างบริษัทเอกชนมาดำเนินการทำความสะอาดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้ได้รับความพึงพอใจ จึงต้องกดดันให้บริษัทดำเนินการตามสัญญาจ้าง สำหรับข้อย่อยที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ เก้าอี้ พักคอย โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าร้านอาหารไม่ใช่ลักษณะร้านอาหารสด ไม่ใช่ร้านอาหารตามสั่งที่สามารถสั่งได้ตามต้องการจึงทำให้ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีข้อย่อย 5 ข้อ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การบริการสอบถามข้อมูล อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อผู้รับบริการและผู้โดยสารเข้ามาสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และได้รับการตอบอย่างรวดเร็ว ชัดเจน ใฝ่ใจ หรือตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง สำหรับข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ การตรวจบัตรโดยสารก่อนเข้าห้องผู้โดยสารขาออก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การที่ท่าอากาศยานระนองได้ปฏิบัติตามมาตรการการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัยในเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งผู้โดยสารไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความไม่สะดวก และคล่องตัว ทั้งนี้เป็นการป้องกันและให้เกิดความปลอดภัยต่อทั้งตัวผู้โดยสารและอากาศยาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้างต้นนี้ ขอเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธ และวัตถุอันตราย สำหรับจุดตรวจค้นก่อนเข้าอาคารและจุดตรวจค้นห้องผู้โดยสารขาออก สำหรับช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่ง หรือช่วงเทศกาลต่างๆ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ 3)ให้มากขึ้นเนื่องจากเข้าสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำเป็นต้องศึกษาเพื่อสื่อสารได้อย่างเข้าใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรหามาตรการปรับปรุงให้การบริการและควรมีการประกาศข่าวสารและข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้รับบริการให้เข้าใจถึงการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน และควรพัฒนาให้มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานระนอง เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อด้านรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน
2. แนะนำให้ทำการศึกษากับตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริการของท่าอากาศยาน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการใช้ภาษาที่สาม ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน เพื่อสามารถสื่อสารกับเจ้าของภาษาได้อย่างเข้าใจ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการบินพลเรือน (กรมท่าอากาศยาน) ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ ท่าอากาศยานระนอง สืบค้นจาก <http://www.aviation.go.th>
- กองสารนิเทศ.(2558). กระทรวงคมนาคม การดำเนินงานของรัฐบาล. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี กรุงเทพฯ สืบค้นจาก [http:// www.thaigov.go.th](http://www.thaigov.go.th)
- ภรณ์พักตรา สักดา.(2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ. วิทยาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. สืบค้นจาก <http://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/viewFile/25783/21896>
- รัศมี อร่ามมันคง.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร. อติคุณ กาญจนพิบูลย์ (2552).ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสุวรรณภูมิ. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2551 – มีนาคม 2552 หน้า 52 – 61 กรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สืบค้นจาก <http://www.inded.kmitl.ac.th/journal/images/stories/year8>
- เอกลักษณ์ เจียนพันธ์. (2556). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบรักษาความปลอดภัยของจุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย.(รายงานการวิจัย) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สืบค้นจาก <http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2556>
- Kero uAsean.com อ้างอิงจาก Thailandaec 2015 สืบค้นจาก [http:// www.Uasean.com/Kerobow01/812](http://www.Uasean.com/Kerobow01/812)