

# สิ่งวิเคราะห์ งานวิจัย

ฉบับเดือนมีนาคม  
ประจำปี 2561

อาจารย์สิทธิชัย ศรีเจริญประม  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สี่ฉบับวิจัยและพัฒนา มีบทสังเคราะห์งานวิจัยที่น่าสนใจ มาฝากผู้อ่านทุกท่าน.....  
ฉบับนี้เป็นงานวิจัย เรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ”

เป็นผลงานวิจัยของ อาจารย์สิทธิชัย ศรีเจริญประม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยได้รับ  
งบประมาณสนับสนุนจากกองทุนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว  
มีแนวคิดมาจาก การดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานของแต่ละประเทศ ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ท่าอากาศยานต่างๆ  
ทั่วโลก พยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อตอบสนองของความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจ  
ของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ  
โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า เช่น การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคา  
การพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ  
ภายในท่าอากาศยาน เพื่อผลักดันให้การบริการของท่าอากาศยานสู่การบริการที่ดีเลิศ (Service Excellence) ดังนั้น  
จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาจะต้องสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่ดีเลิศ โดยทำการศึกษา ค้นคว้าวิจัย  
และออกแบบการบริการเพื่อตอบสนองให้กระบวนการบริการทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ (Service Touchpoint)  
อยู่ใน “ระดับดีเลิศ” เพื่อสร้างความแตกต่างจากท่าอากาศยานคู่แข่ง ส่งผลเกี่ยวข้องกับการทำกำไรให้แก่ธุรกิจท่าอากาศยาน  
และช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้  
ส่งผลให้มีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การวิจัยเกี่ยวกับท่าอากาศยานโดยส่วนใหญ่  
มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาลักษณะทางกายภาพเท่านั้น เช่น การศึกษาเพื่อพัฒนาทางวิ่งขึ้นและลงของอากาศยาน (runway)  
การพัฒนาอาคารผู้โดยสาร (terminal) การจัดการการเคลื่อนที่ของผู้โดยสารและอากาศยาน (passengers and aircrafts  
movement) เป็นต้น หากแต่สิ่งสำคัญที่ควรศึกษาวิจัยไม่น้อยไปกว่ากัน คือการศึกษาเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน  
จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น การวิจัยศึกษาเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ  
อุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ” จึงมีความสำคัญเพื่อนำผลของการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยาน  
ให้ประสบความสำเร็จต่อไป



ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะดำเนินการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถา
2. เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาสู่ความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มตั้งแต่ ศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับบริการของท่าอากาศยาน เพื่อสังเคราะห์ความรู้อันเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน และใช้วิธีการการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถา เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถา นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังออกแบบแบบสอบถามเพื่อใช้ระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามในแต่ละส่วนแยกตาม “ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า” (Guestology)

ผลการวิจัย พบว่า

- 1) ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถามีนโยบายที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ Save Time, Save cost และ Safe and Secure
- 2) ระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาสู่ความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยกระบวนการออกแบบบริการ 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ (Creation) และระยะการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)





นอกเหนือจากผลการวิจัยดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยมีแนวคิดหรือข้อเสนอแนะ เพื่อการขยายผล หรือต่อยอดงานวิจัย ที่คาดว่าจะเป็ประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. การทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภาสามารถนำผลวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในภารกิจ การของการทำอากาศยานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนองงานด้านการบริการของทำอากาศยาน เพื่อความก้าวหน้าทางการดำเนินงานธุรกิจของการทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภา และผลประโยชน์ของประเทศชาติ
2. เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในขณะที่การทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภาอยู่ในช่วงการพัฒนา ในส่วนองการบริการกิจการพลเรือน ดังนั้น ผลิตภัณฑ์การบริการ สภาพแวดล้อมในการบริการและระบบ การส่งมอบบริการของทำอากาศยานอาจยังไม่สมบูรณ์มากนัก ผู้บริหารการทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภา สามารถนำแบบสอบถามจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้หลังจากการเปิดบริการกิจการพลเรือนแบบเต็มรูปแบบ อีกครั้งหนึ่ง เพื่อพัฒนาการบริการของทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภาสู่ความเป็เลิศต่อไป
3. สำหรับการศึกษาคั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการทำอากาศยาน หวนาชาตีสู่ตะเภา ซึ่งจะช่วยให้การทำอากาศยานหวนาชาตีสู่ตะเภาได้ข้อมูลที่หลากหลายจากมุมมองการรับรู้ การบริการที่มีควมหลากหลายภายใต้ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรม

## ข้อมูลจาก

อาจารย์สิทธิชัย ศรีเจริญประมง หัวหน้าโครงการวิจัย หมายเลขติดต่อ 081-864-4609