



# สารวิจัย รำไพพรรณ

ฉบับที่ 3 ประจำปี 2561  
วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 15 มีนาคม 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ โทร. 039-319111 ต่อ 10800 (ติดต่อในวัน-เวลา ราชการ)  
เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา ส่งเสริมและเผยแพร่ข่าวสารการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย



วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561 เวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุม 36301 ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนา จัดโครงการคลินิกวิจัย เรื่อง "การพัฒนางานวิจัยสู่การขอผลงานทางวิชาการ"

อ่านต่อหน้า.....4



ประชาสัมพันธ์.....2-3

ภาพข่าว.....4-9

สังเคราะห์งานวิจัย.....10-12

ปรัชญา : เป็นองค์กรเพื่อเสริมสร้างนักวิจัยและงานวิจัยที่มีคุณภาพนำไปสู่การใช้ประโยชน์  
วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรที่พัฒนาและส่งเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นสู่สากล

# ขอเชิญส่งบทความวิจัยเพื่อนำเสนอในงาน ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ

The 12<sup>th</sup> International Conference on the Environmental Management  
of the Enclosed Coastal Seas (EMECS 12)

“Cooperative stewardship for integrated management  
toward resilient coastal seas”

วันที่ 4 - 8 พฤศจิกายน 2561  
ณ โรงแรมจอมเทียน ปาล์ม บีช พัทยา

## หัวข้อการนำเสนอ สำหรับภาคโปสเตอร์และภาคบรรยาย | Topics for Poster and Oral

1. Gulf of Thailand: history and current studies
2. Ecosystems/communities based coastal management and Sato-Umi
3. Coastal and marine ecosystems: monitoring, modeling, restoration, and conversation
4. Sustainable use and development of coastal resources
5. Recovery from tsunami and storm surge disaster
6. Climate change
7. Estuaries of the world: issues and perspectives
8. Cooperative management, restoration, and protection of coastal seas
9. Physical and bio-geochemical oceanography
10. Socio economy
11. EMECS schools and student partnership

## ค่าธรรมเนียม | Registration Fee

Early-bird registration (มกราคม-พฤษภาคม 2561)	= 300 USD
Regular registration (มิถุนายน-สิงหาคม 2561)	= 325 USD
Accompany	= 125 USD

## ช่องทางการติดต่อ | Contact us

-  [emecs12@hotmail.com](mailto:emecs12@hotmail.com)
-  [www.emecs12.com](http://www.emecs12.com)
-  [www.facebook.com/emecs12](https://www.facebook.com/emecs12)





## แหล่งเผยแพร่งานวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จัดการประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน  
ในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 10-11 พฤษภาคม 2561 สามารถส่งบทความ  
ได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561 สอบถามเพิ่มเติม โทร.081-1466411

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดการประชุมวิชาการระดับชาติ The 1st Rajamangala  
Sakon Nokhon Conference : RSKC 2018 ระหว่างวันที่ 17-19 พฤษภาคม 2561  
สามารถส่งบทความได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ 20 มีนาคม 2561 สอบถามเพิ่มเติม  
โทร. 042-772391

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดการประชุมวิชาการระดับชาติ การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้  
ประจำปี 2561 ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 สามารถส่งบทความได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่  
30 เมษายน 2561 สอบถามเพิ่มเติม โทร. 02-1601061 ต่อ 133

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จัดการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษา  
ทั่วประเทศ ครั้งที่ 12 “สานพลังเครือข่ายอุดมศึกษา เพื่อความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน”  
ระหว่างวันที่ 27-29 พฤษภาคม 2561 สามารถส่งบทความได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ 30  
มีนาคม 2561 สอบถามเพิ่มเติม โทร. 074-336975

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดการประชุมวิชาการนานาชาติ The 4th Asia  
Color Association Conference 2018 ระหว่างวันที่ 5-8 ธันวาคม 2561  
สามารถส่งบทความ ได้ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561 สอบถามเพิ่มเติม  
โทร. 02-5494538



## โครงการคลินิกวิจัย "การพัฒนางานวิจัยสู่การขอผลงานทางวิชาการ"



วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561 เวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุม 36301 ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนา จัดโครงการคลินิกวิจัย เรื่อง "การพัฒนางานวิจัยสู่การขอผลงานทางวิชาการ" โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ไวภูมย์ ทองอร่าม อธิการบดี เป็นประธานในการประชุม และได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ ดร.จิณฉวีตร ปะโคทัง คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสู่การขอผลงานทางวิชาการ และเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการงานวิจัย และให้คำปรึกษาเพื่อการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพสู่การขอผลงานทางวิชาการอย่างเป็นระบบ



## การสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานในพิธีช่อมรับพระราชทานปริญญาบัตร แก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2558-2559



วันที่ 4 มีนาคม 2561 เวลา 11.00 น. ณ หอประชุมสิริรำไพพรรณี อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานในพิธีช่อมรับพระราชทานปริญญาบัตร แก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2558-2559 โดยให้บัณฑิตที่มาเข้าในพิธีช่อมรับพระราชทานปริญญาบัตรเป็นผู้ประเมินผล เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานครั้งต่อไป



## โครงการคลินิกวิจัย

### "แนวทางการปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ : กองทุนวิจัย ประจำปี 2561"



วันที่ 8 มีนาคม 2561 เวลา 13.00 น. ณ ห้อง 36301 ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนา จัดโครงการคลินิกวิจัย "แนวทางการปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ : กองทุนวิจัย ประจำปี 2561" โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียมาศ สุขกสิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นประธานในโครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทั้งนักวิจัยได้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัย และแนวทางการปฏิบัติที่ดี เพื่อทราบถึงการสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย เพื่อทราบถึงการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงได้รับเกียรติจาก นางสาวปัทมา ศรีธรรมจันทร์ นักวิชาการตรวจสอบภายใน ได้ให้ความรู้เรื่องรายละเอียดการเบิกจ่ายเงิน และผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชาญ ทูมทอง คณาจารย์ประจำคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้ความแนะนำและวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (Rambhai Barni Rajabhat University-Research Management System : RBRU-RMS) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัยในอนาคต



## การประชุมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพวารสารวิชาการไทย ครั้งที่ 12 "Towards National Impacts and International Quality"



วันที่ 9 มีนาคม 2561 เวลา 08.30 น. ณ ห้องคอนเวนชั่น ฮอลล์ โรงแรมแอมบาสซาเตอร์, สุขุมวิท 11 กรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์มาศ สุขกสิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา พร้อมด้วยอาจารย์ ดร.พัชรินทร์ รุจิราษฎร์ รองผู้อำนวยการ เข้าร่วมการประชุมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพวารสารวิชาการไทย ครั้งที่ 12 "Towards National Impacts and International Quality" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆของ TCI และเพื่อทราบถึงผลการพัฒนาคุณภาพวารสารไทยสู่วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) และยกระดับเข้าสู่ฐานข้อมูลสากล



## การประชุมคณะกรรมการบริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 2/2561



วันที่ 13 มีนาคม 2561 เวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุมสถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารงานสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 2/2561 โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียมาศ สุขกลี ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นประธานในการประชุม พร้อมด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล แสงแข อาจารย์ ดร.ทยาตริง สุวรรณรัตน์ และอาจารย์ ดร.พัชรินทร์ รุจิราภกุล รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา และบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา เข้าร่วมการประชุมครั้งนี้





## การประชุมคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 2/2561



วันที่ 13 มีนาคม 2561 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุมสถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 36) สถาบันวิจัยและพัฒนาได้จัดประชุมคณะกรรมการกองบรรณาธิการวารสารวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 2/2561 โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์มาศ สุขกสิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา เป็นประธานในการประชุม พร้อมด้วยบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาเข้าร่วมในการประชุมครั้งนี้

# สิ่งคราะห์ งานวิจัย

ฉบับเดือนมีนาคม  
ประจำปี 2561

อาจารย์สิทธิชัย ศรีเจริญประม  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สภาพงานวิจัยและพัฒนา 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. เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาสู่ความเป็นเลิศ

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มตั้งแต่ ศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับบริการของท่าอากาศยาน เพื่อสังเคราะห์ความรู้อที่เกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน 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) แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะตะเถาสู่ความเป็นเลิศ ประกอบไปด้วยกระบวนการออกแบบบริการ 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ (Creation) และระยะการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)





นอกเหนือจากผลการวิจัยดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยมีแนวคิดหรือข้อเสนอแนะ เพื่อการขยายผล หรือต่อยอดงานวิจัย ที่คาดว่าจะเป็ประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสามารถนำผลวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในภารกิจ การของการทำอากาศยานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนองงานด้านการบริการของทำอากาศยาน เพื่อความก้าวหน้าทางการดำเนินงานธุรกิจของการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผลประโยชน์ของประเทศชาติ
2. เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในขณะที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาอยู่ในช่วงการพัฒนาศา ในส่วนของการบริการกิจการพลเรือน ดังนั้น ผลลัพธ์ของการบริการ สภาพแวดล้อมในการบริการและระบบ การส่งมอบบริการของทำอากาศยานอาจยังไม่สมบูรณ์มากนัก ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา สามารถนำแบบสอบถามจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้หลังจากการเปิดบริการกิจการพลเรือนแบบเต็มรูปแบบ อีกครั้งหนึ่ง เพื่อพัฒนาการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็เลิศต่อไป
3. สำหรับการศึกษาคั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการทำอากาศยาน นานาชาติอยู่ตะเภา ซึ่งจะช่วยให้การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาได้ข้อมูลที่หลากหลายจากมุมมองการรับรู้ การบริการที่มีความหลากหลายภายใต้ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรม

## ข้อมูลจาก

อาจารย์สิทธิชัย ศรีเจริญประมง หัวหน้าโครงการวิจัย หมายเลขติดต่อ 081-864-4609

## กองบรรณาธิการ สารวิจัยรำไพพรรณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์มาศ สุขภล  
 อาจารย์ ดร.หยาดรุ้ง สุวรรณรัตน์  
 นางสาวบุศรา สารเกษ  
 นางสาวนิตยา ตันสาย  
 นางสาวชุตินา พินลภาพ  
 นางสาวณัฐฐานี ดีเชื้อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล แสงแข  
 อาจารย์ ดร.พัชรินทร์ รุจิราษฎร์กุล  
 นางสาวกรรณิกา สุขสมัย  
 นางสาวปิยาภรณ์ กระจ่างศรี  
 นางสาวชุลีรัตน์ พดุงสิน  
 นางสาวปองรัตน์ บุญลาภ