

Service quality model for development of airport under the department of airports in Southern Thailand

Bongkodrat Piamsirikamol¹ Nissa Sinlapasate² Hiran Prasankarn³

Received: 10/01/2019, Revised: 20/04/2019, Accepted: 03/05/2019

Abstract

The purposes of this research were to study the factors affecting service quality of airports under the Department of Airports in Southern Thailand and to develop a model of service quality for airports under the Department of Airports in Southern Thailand. This study employed mixed research methods. The sample for quantitative research consisted of 400 domestic departure and arrival passengers at Suratthani airport, Krabi airport, and Trang airport. Questionnaires were used to collect the data for this research by using purposive sampling and the data was then analyzed and results shown as frequencies, percentages, means, standard deviations, Pearson correlations, multiple regression analyses, and exploratory factor analyses with principal component analysis as well as the orthogonal rotation with varimax rotation method. The qualitative research used in-depth interviews of 5 executives' and stakeholders' perspectives by using snowball sampling. Content analysis was done for the qualitative data.

The results of this research found that the respondents' opinions on perceptions of service quality were at a moderate level. The factor most affecting the service quality of airports under the Department of Airports in Southern Thailand was tangibles. The model of service quality of airports under the Department of Airports in Southern Thailand is as follows:

¹ Doctoral's student in Phuket Rajabhat University

Email: bongkodrat@yahoo.com

² Associate Professor, Phuket Rajabhat University

³ Assistant Professor, Phuket Rajabhat University

- 1) Professional Service Provider, 2) Efficiency and Effectiveness Management, 3) Service Mindedness,
- 4) Service Tools Availability, and 5) Excellent Responsiveness.

Guidelines to develop the model of service quality of airports under the Department of Airports in Southern Thailand are as follows: Professional service providers should 1) be enthusiastic, 2) manage to provide convenience and to handle any problems with efficiency and effectiveness, 3) focus attention on universal service principles and ensure the safety of the lives and property of the passengers, 4) provide modern and sufficient service tools and equipment, and 5) improve and develop service in a consistent and continuous manner.

Keywords: Service Quality, Airport, Department of Airports

การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกรมล¹ นิตศา ศิลปเสรษฐ² และหิรัญ ประสารการ³

วันรับบทความ: 10/01/2562, วันแก้ไขบทความ: 20/04/2562, วันตอบรับบทความ: 03/05/2562

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ และเพื่อพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้โดยสารขาเข้า – ขาออก ภายในประเทศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ จำนวน 3 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานตรัง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยการสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สกัดองค์ประกอบ แบบเน้นองค์ประกอบหลัก และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท่าอากาศยานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านธุรกิจการบิน ของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธี Snow ball วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ส่วนรูปแบบคุณภาพการให้บริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ ประกอบด้วย 1) ผู้ให้บริการมีอาชีพ 2) การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) การใส่ใจในการบริการ 4) การถึงพร้อมด้วยเครื่องมือบริการ และ 5) การตอบสนองบริการที่เป็นเลิศ

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจดุซงกีบัณฑิต สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Email: bongkodrat@yahoo.com

²รองศาสตราจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

แนวทางพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้

- 1) ผู้ให้บริการมีอาชีพ ต้องมีความพร้อม ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) ต้องบริหารจัดการให้เกิดความสะดวกและจัดการปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) ต้องมีความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการด้วยหลักการบริการที่เป็นสากล มุ่งถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ
- 4) ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ และ
- 5) ต้องมีการปฏิบัติ ปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการอย่างมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ท่าอากาศยาน กรมท่าอากาศยาน

บทนำ

ปัจจุบันนโยบายของภาครัฐที่กำหนดให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสร้างรายได้แก่ประเทศ การจะบรรลุเป้าหมายได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยธุรกิจสายการบินเป็นเครื่องมือสนับสนุน เนื่องจากอุตสาหกรรมทั้ง 2 ประเภท มีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกัน การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นผลจากการขยายตัวของธุรกิจสายการบินรัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้ธุรกิจสายการบินเป็นกลไกในการส่งเสริมและกระตุ้นการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งด้วย แต่ทั้งนี้ควรพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจมีต่อกิจการธุรกิจและการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

นอกจากนี้ ในช่วงเวลานี้ รัฐบาลไทยมีนโยบายนำพาประเทศก้าวสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” หรือ “ไทยแลนด์ 4.0” (เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม อนุวัตรวงศ์, 2559) กำหนดให้อุตสาหกรรมการบิน เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมแห่งอนาคต (New S-Curve) และมีนโยบายที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอากาศยานและการซ่อมบำรุงอากาศยานในภูมิภาค ซึ่งจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและบริษัท ฟอรั่ม แอนด์ ซัลลิวัน เกี่ยวกับวิเคราะห์อุตสาหกรรมการบินเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานด้านนโยบาย กฎระเบียบ รวมทั้งจัดทำมาตรการส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เป็นภูมิภาคที่อุตสาหกรรมการบินเติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกหันมาสนใจลงทุนในภูมิภาคนี้ นับเป็นโอกาสอันดีสำหรับประเทศไทยที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ (ThaiQuote, 2561)

ธุรกิจการบิน ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ ทำอากาศยานจึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มมูลค่าการบริการที่สูงขึ้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศให้เข้มแข็งและก้าวหน้า การพัฒนาทำอากาศยานเป็นสิ่งที่จำเป็นตามมาควบคู่กับการพัฒนาสมรรถนะของเครื่องบิน กล่าวได้ว่า ปัจจุบันทำอากาศยานทุกประเทศถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับเมืองที่มีชุมชนเกินกว่า 500,000 คนขึ้นไป และเมืองหลายเมืองมีท่าอากาศยานรองรับมากกว่า 1 แห่ง ซึ่งแนวคิดสมัยใหม่ในทุกประเทศจึงมุ่งพัฒนาให้ท่าอากาศยานเป็นที่รวมความสะดวกสบายให้แก่มนุษย์ในขณะเดินทาง ดังนั้นท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เปรียบเสมือนห้องรับแขกของประเทศ การบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานย่อมสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของประเทศ ออกสู่สายตาชาวโลก จึงต้องปรับกลยุทธ์การพัฒนาให้ทันกับกระแสการส่งเสริมการประสิทธิภาพของหน่วยงานให้เด่นชัด เพื่อการแข่งขันและอยู่รอดซึ่งต้องปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัว เพื่อให้มีรูปแบบการให้บริการของท่าอากาศยานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจาก

เป็นการขนส่งที่มีความเร็วสูงในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า สามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น จึงเสมือนเชื่อมโยงโครงข่ายการคมนาคมของทุกประเทศในโลกให้เข้าด้วยกัน พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการผู้โดยสาร ที่ทำให้อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจบริการนั้นต้องพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการนั้นว่าเป็นการบริการที่ให้บริการแก่ลูกค้าครั้งละนาน ๆ จึงต้องเน้นเรื่องรายละเอียดรูปแบบของการให้บริการและมุ่งเน้นคุณภาพในการบริการมากกว่าความสำเร็จในการบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuman และคณะ (1990) ได้ระบุถึงมิติในการประเมินคุณภาพของงานบริการออกเป็น 5 ส่วน หรือที่เรียกว่า “SERVQUAL” ที่มีการส่งมอบบริการเพื่อที่จะประเมินคุณภาพในการบริการด้านต่าง ๆ ของธุรกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) 4) การประกันความมั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเอาใจใส่ (Empathy) แนวคิดในเรื่องคุณภาพการบริการได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการวางแผน ออกแบบ และวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการขนส่ง ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการจะแสดงถึงระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการนั้น ๆ (Ashford, 1988) ซึ่ง Fruin (1971) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับทางเดินทางภายในอาคารผู้โดยสารของสนามบินแห่งหนึ่งในนิวยอร์ก โดยพิจารณาจากการเคลื่อนไหวแต่ละทิศทางของผู้โดยสารและความเป็นอิสระของการเคลื่อนไหว ซึ่งมีหลักการพิจารณาไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการวัดระดับในการให้บริการภายในท่าอากาศยานถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการวัดระดับการให้บริการคือการวัดระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารจะได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสามารถกระตุ้นการขยายตัวของการท่องเที่ยวได้ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจแบบใหม่ โดยใช้ท่าอากาศยานในการขับเคลื่อน ดึงดูดธุรกิจระหว่างประเทศซึ่งอาจกลายเป็นเมืองศูนย์กลางทางการบินได้ในอนาคต สร้างความได้เปรียบของพื้นที่ในการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ให้มีมาตรฐานในระดับสากล สามารถสร้างธุรกิจต่าง ๆ ให้เติบโตสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษา “การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้” ขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้
2. เพื่อพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้โดยสารขาเข้า – ขาออก ภายในประเทศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่และท่าอากาศยานที่มีขนาดกลาง ซึ่งมีจำนวน 3 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานตรัง ซึ่งในปี 2560 มีจำนวนผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 7,386,333 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า – ขาออก ภายในประเทศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ จำนวน 3 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานตรัง จำนวน 400 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในกรณีที่ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5%

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) คือผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานตรัง จำนวน 400 คน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารขาเข้า – ขาออก ภายในประเทศจำแนกตามท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยาน	จำนวนประชากรผู้บริโภครวม	จำนวนตัวอย่าง
สุราษฎร์ธานี	2,247,344	116
กระบี่	4,339,599	236
ตรัง	799,279	48
รวม	7,386,333	400

ที่มา: กรมท่าอากาศยาน, 2561 : 2

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2560

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

ขั้นที่ 2 สร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อขอคำแนะนำ รวมถึงการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามฉบับร่าง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับเค้าโครงดัชนีพหุคูณให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ซึ่งผลการพิจารณาผู้วิจัยคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 60% ขึ้นไป หรือมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.6 - 1.0 และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อกำหนดที่ไม่เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วจัดทำแบบสอบถามนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน จากนั้นนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ในการตัดสินใจจะเลือกด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติไว้ก่อน และพิจารณาข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .30 เป็นข้อที่ถือว่าใช้ได้

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดย 1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA 2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และ 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) โดยสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบเน้นองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis : PCA) หลังจากนั้นจึงทำการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แล้วผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ซึ่งมีวิธีการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อยืนยันผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้บริหารท่าอากาศยานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านธุรกิจการบินของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ โดยใช้วิธี Snow ball หรือการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ คือ ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนแรกแล้วให้แนะนำผู้ให้ข้อมูลคนต่อ ๆ ไปจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอ ซึ่งได้จำนวน 5 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีภายใต้บรรยากาศการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นแบบเป็นกันเอง ด้วยคำถามที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างระบบบริการด้วย Sea Model (Service Excellence Avenue)

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ พบว่า

1.1 กลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาค เขตภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการประกันความมั่นใจ (Assurance) และด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับมาก โดยจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้มากที่สุด

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้มากที่สุด

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) ของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสาร ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้มากที่สุด

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านการประกันความมั่นใจ (Assurance) ของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร ด้วยความเท่าเทียมกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้มากที่สุด

5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ปัจจัยย่อยที่มีผลมากที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)	3.51	.40	มาก	จำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.65	.96	มาก
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.50	.40	ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการ	3.67	.75	มาก
3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness)	3.27	.95	ปานกลาง	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสาร	3.41	1.10	ปานกลาง
4. การประกันความมั่นใจ (Assurance)	3.27	.92	ปานกลาง	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารด้วยความเท่าเทียมกัน	3.45	1.07	ปานกลาง
5. ความเอาใจใส่ (Empathy)	3.32	.79	ปานกลาง	มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่	3.44	.93	ปานกลาง
รวม	3.37	.51	ปานกลาง				

1.2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่ มากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ ดังตาราง 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการรับฝากสัมภาระมากที่สุด

3) ด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสมมากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.26	.73	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.37	.75	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.44	1.01	ปานกลาง
รวม	3.36	.75	ปานกลาง

1.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

1) การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ มีค่าอยู่ระหว่าง .047 ถึง 0.849 โดยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการประกันความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) และด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้

ตัวแปร	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	S
Q1	1.000	.315**	.016	.121	.018	.047
Q2		1.000	-.002	.279**	.205**	.146**
Q3			1.000	.769**	.662**	.849
Q4				1.000	.734**	.831**
Q5					1.000	.813**
S						1.000

**มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ พบว่ามีอิทธิพลจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการประกันความมั่นใจ (Assurance) ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้

ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ค่า t	Sig. (P-Value)	ลำดับสำคัญ
	B	Beta			
ด้านผู้ให้บริการมีอาชีพ (Q1)	.004	.002	.112	.911	
ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Q2)	.014	.007	.326	.745	
ด้านการใส่ใจในการบริการ (Q3)	.344	.434	13.003	.000*	1
ด้านการถึงพร้อมด้วยเครื่องมือบริการ (Q4)	.196	.239	6.462	.000*	3
ด้านการตอบสนองบริการที่เป็นเลิศ (Q5)	.333	.349	11.796	.000*	2

Adjust R² = .850, Standard Error = .29175, F = 451.301, F Significance = .000,

Constant = .423, N = 400

*p < .05

2. รูปแบบคุณภาพการบริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

ได้องค์ประกอบที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถจัดเป็นกลุ่มตัวแปร ได้จำนวน 5 องค์ประกอบ

ตารางที่ 6 ค่า Kaiser – Mayer – Olkin Measure of Sampling Adequacy

Kaiser – Mayer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		.847
Bartlet's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7171.314
	df	253
	Sig.	.000

2.2 รูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยสามารถนำมาจัดเป็นรูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้

3. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

เป็นการเปรียบเทียบการสร้างเส้นทางระบบบริการที่เป็นเลิศตามหลักการ Sea Model (Service Excellence Avenue) เพื่อหาแนวทางการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกราย ต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้ง 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) ด้านผู้ให้บริการมืออาชีพ ต้องมีใจรักในการบริการ ด้วยการยึดหลัก Service mind และสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีบุคลิกภาพ

ที่น่าเชื่อถือ รู้จักควบคุมอารมณ์ และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ 2) ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต้องมีการศึกษาอบรมหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะในการบริการและสามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและแม่นยำ ปราศจากความผิดพลาดเสียหาย เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความกระตือรือร้นและการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อผู้ใช้บริการพบเจอปัญหา อีกทั้งต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการของท่าอากาศยานควบคู่ไปกับการจัดระเบียบการท่องเที่ยว 3) การใส่ใจในการบริการ มุ่งเน้นในการให้บริการที่สร้างความสะดวกสบายและประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการมุ่งเน้นในด้านการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพตามหลักมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด 4) การถึงพร้อมด้วยเครื่องมือบริการให้ความสำคัญกับการจัดสภาพ แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน การขยายและปรับปรุงอาคารของท่าอากาศยาน ตลอดจนจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่นั่งพักผู้โดยสาร รวมถึงการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการตรวจค้นที่เหมาะสมไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัด และ 5) การตอบสนองบริการที่เป็นเลิศ มีการปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อให้ความพร้อมในการให้บริการและรองรับผู้ใช้บริการได้มากขึ้น มุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้สึกดีต่องานจะทำให้งานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ติดตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการจนสำเร็จ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและประหยัดเวลามากที่สุด โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ มีข้อค้นพบ และนำไปสู่การอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันเพศหญิงมีการเดินทางมากขึ้น โดยเฉพาะวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งให้เห็นถึงค่านิยมของสังคมไทยสมัยใหม่ที่เพศหญิงไม่ถูกจำกัดสิทธิ สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองมากขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงทอง สรประเสริฐ และ สุภัญญา สมไพบูลย์ (2560 : 40) ที่ศึกษากระบวนการสร้างและสื่อสารอัตลักษณ์ของผู้หญิง ที่เดินทางท่องเที่ยวตามลำพัง กล่าวว่า จำนวนของนักท่องเที่ยวผู้หญิงที่นิยมเดินทางท่องเที่ยว ด้วยตัวเองและท่องเที่ยวตามลำพัง มีจำนวนเพิ่มสูงมากขึ้นในทุก ๆ ปี

ซึ่งฟิลลิส สโตนเลอร์ เจ้าของ Women's Travel Group บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษด้านการจัดทัวร์สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสตรี แสดงความเห็น ว่า นักท่องเที่ยวหญิงนั้นชื่นชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยมากกว่านักท่องเที่ยวชาย “ผู้หญิงส่วนมากแสวงหาจุดหมายปลายทางการเดินทางใหม่ ๆ กิจกรรมใหม่ ๆ ที่ไม่ธรรมดา ในขณะที่กลุ่มผู้ชายจะเลือกสถานที่และกิจกรรมที่คาดเดาได้มากกว่า เช่น รีสอร์ทแบบมีสนามกอล์ฟ” ฟิลลิสยังพบว่า 75% ของนักท่องเที่ยวที่จองทริปเดินทางที่เกี่ยวกับการเรียนรู้วัฒนธรรมและสำรวจธรรมชาตินั้น เป็นนักท่องเที่ยวผู้หญิง (Woman travelgroup, 2556, ออนไลน์) โดย 73% ของนักท่องเที่ยวหญิงเหล่านั้น เดินทางท่องเที่ยวเพียงลำพังคนเดียว จนทำให้แทบจะกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาไปแล้ว โดย Travel Guard Worldwide, Inc. บริษัทที่ให้บริการด้านประกันภัยในการเดินทางได้ทำการสำรวจในปี 2013 พบว่า หากเทียบกับเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา นักเดินทางที่เดินทางเพียงลำพังคนเดียวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นถึง 59%

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบิน การสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกเดินทางโดยวิธีนี้ และผู้โดยสารมีความคาดหวังที่จะได้รับความเอาใจใส่และการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ และการประกันความมั่นใจให้มีคุณภาพการบริการที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวิชัย เลิศไทยตระกูล และ อัครวรรณ์ แสงวิภาค (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสายการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทย ขึ้นอยู่กับ การเชื่อมั่น การเอาใจใส่ การมองเห็นทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองการบริการ

3. ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ มากที่สุด เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ จึงต้องสร้างความมีตัวตนเพื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang, Hsieh & Yang (2012) พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารสายการบินมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค ได้แก่ การกลับมาใช้บริการซ้ำ การสื่อสารปากต่อปาก ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น และเป็นเครื่องมือสำคัญของสายการบินในยุคปัจจุบัน

4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านพนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากสถานที่หรือทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยาน มีผลต่อความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงท่าอากาศยาน นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มองเห็นได้โดยรอบ เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณภัทร กันแก้ว (2558) ศึกษาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ได้แก่ การมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้คอยบริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าท่าอากาศยานควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการจัดให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย การจัดให้มีป้ายบอกทิศทางในอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวก และการเดินทางในอาคารผู้โดยสารไกล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ เหมียะโก (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีการบริการ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการ ที่ท่าอากาศยานจัดให้ และบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน มีสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอดมีสภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี

5. รูปแบบคุณภาพการให้บริการสำหรับท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ในภูมิภาคเขตภาคใต้ ประกอบด้วย 1) ผู้ให้บริการมืออาชีพ 2) การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) การใส่ใจในการบริการ 4) การถึงพร้อมด้วยเครื่องมือบริการ และ 5) การตอบสนองบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับแนวคิดของ Groonroos (1990) ที่กล่าวว่า ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเส้นทางการสร้างระบบบริการ (SEA Model) ของพิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2550) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะมีคุณภาพบริการที่ดีอย่างยั่งยืนนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วย เช่น วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริการจัดการ นโยบาย ภาพลักษณ์ ทิศทางขององค์กร เป็นต้น การทำให้องค์กรมีความยั่งยืนนั้น ย่อมเกิดขึ้นจากการวางระบบที่ดีเพื่อให้เกิดรูปแบบงานที่ชัดเจน และเนื้องานครอบคลุมประเด็นสำคัญที่องค์กรควรมีได้ทั้งหมด องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานทันตามความต้องการของลูกค้า คู่แข่ง และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป มีความเป็นเลิศในด้านบริการลูกค้า ทำให้เกิดแบรนด์แห่งองค์กรในระยะยาว การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) เป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างระบบการจัดการให้บริการลูกค้าขององค์กร เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับบริการ

ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่ง แนวทางที่ทำก็คือ การนำเอาข้อมูลลูกค้ามาออกแบบการให้บริการที่ตรงใจลูกค้า ตอบสนองความต้องการที่อยู่ในใจของลูกค้า ซึ่งองค์กรต้องตอบสนองความต้องการที่อยู่ในใจของลูกค้าให้ดีกว่าใคร ๆ โดยเฉพาะต้องดีกว่าคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ให้บริการมีอาชีพ ต้องมีความพร้อม ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ต้องบริหารจัดการให้เกิดความสะดวกและจัดการปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ต้องมีความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการด้วยหลักการบริการที่เป็นสากล มุ่งถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ
4. ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
5. ต้องมีการปฏิบัติ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- Ashford, N. (1988). Level of Services Design Concept for Airport Passenger Terminal-a European View. *Transportation Planning and technology*, 12, 5-12.
- Department of Airport. (2018). *Transport Statistics*. Bangkok: Department of Airport. [in Thai]
- Fruin. (1971). *Pedestrian Planning and Design*. New York: Maudep.
- Kannaphat Kankaew. (2015). Suvarnabhumi Airport's Service Quality from the Passengers' Perspective. *SDU Research Journal*, 11(3), 83-96. [in Thai]
- Pisit Piphathphokakul. (2007). *Customer Service Excellence*. Bangkok: Se-Education. [in Thai]
- Sethakan Anuwatwong. (2016). *Thailand 4.0*. Retrieved January 12th, 2018, from [http:// www.Thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=857](http://www.Thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=857) [in Thai]
- ThaiQuote. (2561). *Thailand 4.0*. Retrieved January 22nd, 2018, from <https://www.thaiquote.org/content/207583> [in Thai]