

คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

Service quality of Phuket International Airport

ประกาศิต รักษาแก้ว¹ ไพฑูรย์ มนต์พานทอง²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศแห่งใหม่ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 410 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ LSD

ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต โดยภาพรวมในระดับดีมากที่สุด โดยประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง และระดับดีน้อยที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือ 2) เพศ และระดับการศึกษาสูงสุดของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ สัญชาติ ศาสนา อาชีพ จุดประสงค์ ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะรวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานภูเก็ต

Abstract

The objective of this research was to investigate service quality of Phuket International Airport. This research was quantitative research where questionnaires were used as an instrument to collect data from 410 passengers, traveling international flight at New International Passenger Terminal of Phuket International Airport. Samples were selected using accidental sampling. Statistics consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA and LSD.

The results of this research were: 1) Most samples reported an "excellence" level of overall service quality of Phuket International Airport. The most frequently reported service quality involved Safety & Security, followed by Empathy, Tangibles, Responsiveness, Assurance, while least reported was Reliability. 2) Towards service quality evaluation of Phuket International Airport, foreigner passengers of different gender and the highest completed level of education are pretty similar, while different nationality, religion, occupation, purpose of travel and travel frequency each showed statistical differences at a .05 significance level. The results of this research can be implemented as the guidelines to improve the service quality of Phuket International Airport.

Keywords: service quality, Phuket International Airport

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² อาจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยได้มีการเปิดใช้ท่าอากาศยานมาอย่างช้านานและพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยท่าอากาศยานภูเก็ต “Gateway to the Andaman” เป็นท่าอากาศยานที่มีอัตราความหนาแน่นของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสาม รองจากสองท่าอากาศยานนานาชาติในกรุงเทพมหานครมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม การท่องเที่ยวทางภาคใต้และทั่วประเทศไทย โดยได้มีโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการรองรับเป็น 12.5 ล้านคนต่อปี (กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2561) การขยายลานจอดอากาศยานเพิ่มเติม พร้อมทั้งปรับปรุงขยายระบบเดิมน้ำมันอากาศยานทางท่อ และหลังจากนั้นจะมีการปรับปรุงอาคารผู้โดยสารหลังเดิมเป็นอาคารผู้โดยสารในประเทศต่อไป และเนื่องจากอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศเป็นอาคารที่มีการก่อสร้างใหม่ทั้งอาคาร ประกอบกับมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค โดยการติดตั้งระบบสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2559)

นอกจากการพัฒนาด้านอาคารผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวก และการทำการตลาดเพื่อสังคม ชำนาญแล้วท่าอากาศยานมีแนวทางการพัฒนาในการรับพนักงานเพิ่มทั้งในส่วนของบุคลากรในส่วนพื้นที่การบิน และภาคพื้น เพื่อรองรับและให้บริการแก่ผู้โดยสารเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการบริการด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วย ภาษาของตนมากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่สามารถให้ข้อมูลด้วยภาษาต่างๆ ที่หลากหลายมากขึ้น ดังที่การศึกษาของตริตส อินกล้า (2557) ระบุว่าทัศนคติ คุณภาพข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหลังรับบริการจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานทั้งนี้ก็เพื่อทัศนคติด้านคุณภาพการบริการที่สูงสุดในมุมมองของผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบสนองการบริการได้ถูกต้องตรงจุดมากขึ้น จากการบริการของ

บุคลากรที่มีความสามารถและความชำนาญการในแต่ละด้านที่มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการที่มีคุณภาพของท่าอากาศยานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจได้ เนื่องจากการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีมาตรฐานและความเป็นเลิศ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นในการมาท่องเที่ยวซ้ำ (Re-visit) สืบไป ซึ่งท่าอากาศยานมีบทบาทสำคัญในการเป็นด่านแรกในการต้อนรับและเป็นด่านสุดท้ายในการส่งมอบคุณภาพการบริการแก่ผู้โดยสาร ดังที่การศึกษาของ Martin-Cejas (2006) ระบุว่า คุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเริ่มต้นที่ท่าอากาศยาน

อย่างไรก็ตาม พบว่า มีปัญหาด้านคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานภูเก็ต เช่น ปัญหาขีดความสามารถไม่พอในการรองรับ ปัญหาการแออัดของหลุมจอดอากาศยาน ปัญหาป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รวมถึงความยังไม่ลงตัวในกระบวนการบริการ เป็นต้น

จากสภาพการณ์ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นมูลเหตุแห่งที่มาและความสำคัญของปัญหาซึ่งทางท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) พึงจำเป็นต้องพิจารณาหาแนวทางขั้นตอน วิธีการปรับปรุง สกัดเป็นกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเร่งด่วนในเชิงรุกอย่างสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนวิสาหกิจในการดำเนินงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2559ข) ที่มุ่งมั่นพัฒนาในการเป็นผู้นำดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลกอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน ภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศแห่งใหม่ที่เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2559 (ทอท., 2559ก) ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จึงใช้สูตรกำหนดของ Khazanie (1996) ซึ่งใช้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากร (Population mean, μ) โดยที่ประมาณค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ($\bar{x}$) จะไม่ต่างจากค่าเฉลี่ยประชากร (μ) ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ กำหนดเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (Standard deviation, σ) ซึ่งยอมให้คลาดเคลื่อนได้ตั้งแต่ 1 ส่วนใน 5 ส่วนถึง 1 ส่วนใน 20 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) ก็จะได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน (ละเอียด ศิลาน้อย, 2560) สำหรับการวิจัยครั้งนี้กำหนดเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำนวน 410 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (X) ประกอบด้วย เพศ (X_1) ช่วงอายุ (X_2) สัญชาติ (X_3) ศาสนา (X_4) ระดับการศึกษาสูงสุด (X_5) อาชีพ (X_6) จุดประสงค์หลักในการเดินทาง (X_7) ความถี่โดยเฉลี่ยรายปีในการใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ท่าอากาศยานภูเก็ต (X_8)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพ การบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต (Y) ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย (Y_1) ด้านความน่าเชื่อถือ (Y_2) ด้านการตอบสนอง (Y_3) ด้านความมั่นใจ (Y_4) ด้านการเอาใจใส่ (Y_5) และด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ (Y_6)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 3 ภาษา อันสอดคล้องกับนโยบายการรับสมัครบุคคลเข้าทำงานขององค์กร (ทอท., 2558) ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาไทย ใช้เกณฑ์การประเมิน Safe SERVQUAL 6 ด้าน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต และ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือผ่านการตรวจหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า IOC แต่ละข้อตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป

จากนั้นผ่านการทดลองเครื่องมือกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 ราย และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ Cronbach's Coefficient Alpha ปรากฏค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975 หรือ 97.5%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ผ่านการทดสอบข้างต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่กำลังใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ในช่วงเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2560

วิเคราะห์ข้อมูล

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division: S.D.) แปลความค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของกัลยา วานิชย์บัญชา (2548) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยที่ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีค่าอยู่ในระดับดีมากที่สุด ในขณะที่ 3.41-4.20 ระดับดีมาก 2.61-3.40

ระดับดีปานกลาง 1.81-2.60 ระดับดีน้อย และ 1.00-1.80 ระดับดีน้อยที่สุด ในการวิเคราะห์ในปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

2. สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรทั้งสองระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการทดสอบค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ LSD

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 ช่วงอายุ 20-37 ปี (Generation Y) คิดเป็นร้อยละ 54.4 สัญชาติจีน ร้อยละ 37.0 ไม่ได้นับถือศาสนา คิดเป็นร้อยละ 30.7 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.0 พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.6 จุดประสงค์หลักในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อนวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 96.1 และความถี่ในการใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตใช้บริการครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 72.2

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต Safe SERVQUAL ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมระดับดีมากที่สุด ($\bar{x}=4.33$) โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ($\bar{x}=4.38$) ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x}=4.33$) ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมพัทธ์ได้ ($\bar{x}=4.33$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x}=4.32$) ด้านความมั่นใจ ($\bar{x}=4.31$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=4.29$)

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (X) ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ (Y)

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (X) ของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการ (Y) ของท่าอากาศยานภูเก็ต

	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y
X ₁	0.396	0.184	0.013	0.178	0.078	0.047	0.203
X ₂	2.097	2.127	4.563*	5.967*	1.229	2.708*	2.899*
X ₃	13.186*	11.376*	12.277*	13.687*	12.512*	8.971*	13.374*
X ₄	12.169*	9.357*	8.801*	9.543*	7.434*	7.828*	10.796*
X ₅	0.967	1.505	0.956	2.605	1.571	0.479	1.071
X ₆	3.875*	5.172*	5.151*	5.424*	4.235*	4.206*	4.833*
X ₇	2.152*	2.169*	1.343	1.582	1.815	1.717	1.998*
X ₈	10.262*	7.038*	4.770*	3.377*	3.238*	3.968*	6.635*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศ และระดับการศึกษาสูงสุดของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ สัญชาติ ศาสนา อาชีพ จุดประสงค์หลักในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติ

คุณภาพการบริการ	ข้อมูลดิบต้นฉบับ	ภาษา	แปลความเชิงอรรถ	สรุปความ
คุณภาพการบริการโดยรวม	服务窗口越来越顺畅	จีน	การให้บริการมีความสะดวกราบรื่นมากยิ่งขึ้น	คุณภาพการบริการ
	Отлично у вас Служба	รัสเซีย	ยอดเยี่ยม! สุดยอด!	โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
	Excellent	อังกฤษ	ยอดเยี่ยม	ดีเยี่ยม
	Extremely helpful with wheelchair users.	อังกฤษ	มีการเอาใจใส่ช่วยเหลือเป็นอย่างมากแก่ผู้ใช้บริการรถเข็น	

ตารางที่ 2 (ต่อ) ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติ

คุณภาพการบริการ	ข้อมูลต้นฉบับ	ภาษา	แปลความเชิงอรรถ	สรุปความ
สภาพแวดล้อม	Great Environment	อังกฤษ	มีสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่ดี	สภาพแวดล้อมมีลักษณะ
	Thanks for the great environment!	อังกฤษ	ขอบคุณสำหรับสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่ดี	ดีเยี่ยม
ที่นั่งพักโดยสาร	Should have more seats at waiting gates	อังกฤษ	ควรมีบริการที่นั่งพักรอผู้โดยสารมากขึ้นในบริเวณที่พักรอโดยสาร	ควรเพิ่มปริมาณที่นั่งพักรอ
	More seats at waiting area.	อังกฤษ	เพิ่มปริมาณที่นั่งให้มากขึ้นในบริเวณที่พักรอโดยสาร	ผู้โดยสาร
	MORE SEAT AT WAITING GATE	อังกฤษ	ควรมีการให้บริการที่นั่งมากขึ้นในบริเวณนั่งพัก	
	Побольше мест в зоне ожидания бы!	รัสเซีย	ควรมีบริการที่นั่งเพิ่มขึ้นอีกหน่อยในบริเวณรอขึ้นอากาศยาน	
	Need tables to sit & eat.	อังกฤษ	มีโต๊ะสำหรับนั่งและรับประทานอาหาร	
	Need a bit more of entertainment ares. Also, sitting tables to eat cue needed.	อังกฤษ	ควรเพิ่มบริเวณพื้นที่ให้ความบันเทิงมากขึ้นอีกหน่อย รวมถึงโต๊ะลอยแบบยืนสำหรับรับประทานอาหาร	
รถเข็นสัมภาระ	There would be better if have more baggage trolleys.	อังกฤษ	จะดีกว่านี้หากมีบริการรถเข็นสัมภาระเพิ่มขึ้น	ควรเพิ่มปริมาณรถเข็นสัมภาระ
	More trolleys, please!!!!	อังกฤษ	ควรเพิ่มปริมาณรถเข็นสัมภาระให้มากขึ้น	
	More trolleys	อังกฤษ	ควรเพิ่มปริมาณรถเข็นสัมภาระ	
	Don't show available trolleys clearly	อังกฤษ	รถเข็นกระเป๋าสัมภาระให้บริการไม่เห็นเด่นชัด	
ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ/ร้านขายของที่ระลึก	May the airport have more shopping shops and food stalls. Thank you	อังกฤษ	ทำอากาศยานควรให้บริการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารให้มากขึ้น ขอขอบคุณค่ะ	ควรเพิ่มปริมาณร้านอาหารร้านกาแฟร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการเข้าถึงทางด้านราคา
	Побольше ресторанов бы!	รัสเซีย	อยากให้มีร้านอาหารให้บริการมากกว่านี้	
	Хотелось бы больше хороших кафеи.	รัสเซีย	ควรมีร้านอาหารร้านกาแฟที่ดีให้บริการมากกว่านี้	

ตารางที่ 2 (ต่อ) ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติ

คุณภาพการบริการ	ข้อมูลต้นฉบับ	ภาษา	แปลความเชิงอรรถ	สรุปความ
ร้านอาหาร/ร้านกาแฟ/ร้านขายของที่ระลึก	Дорогое питание, хотел бы доступнее	รัสเซีย	อาหารมีราคาแพง อยากให้มีการเข้าถึงทางด้านราคามากกว่านี้	ควรเพิ่มปริมาณร้านอาหารร้านกาแฟร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการเข้าถึงทางด้านราคา
	Очень дорогая еда в аэропорту. Спасибо за работу!	รัสเซีย	อาหารที่ทำอากาศยานแพงมาก ขอขอบคุณสำหรับการเอาใจใส่	
จุดชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	Table + power points for devices + better/clearer signage + rubbish bins	อังกฤษ	ควรมีโต๊ะ ที่ชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และถังขยะให้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น	ควรเพิ่มปริมาณจุดชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
	Power plugs	อังกฤษ	ควรมีที่ชาร์ตแบตเตอรี่	
จอแสดงสถานะเที่ยวบินและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	Not Many information screens about flight.	อังกฤษ	มีจอแสดงตารางเที่ยวบินไม่มาก	ควรเพิ่มปริมาณจอแสดงสถานะเที่ยวบิน รวมถึงความชัดเจนของสัญลักษณ์ต่าง ๆ
	Table + power points for devices + better/clearer signage + rubbish bins	อังกฤษ	ควรมีโต๊ะ ที่ชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และถังขยะให้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น	
ระยะเวลาการให้บริการ/ขีดการรองรับ	Все отлично! Супер! но тратили столько времени на очереди!!!	รัสเซีย	การบริการดีหมด แต่เสียเวลารอคิววนามาก	ควรเพิ่มขีดการรองรับในช่วงเวลาการจราจรทางอากาศยานแน่นอนเพื่อเป็นการลดระยะเวลาอคอยของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ
	Так долго ждал и ждал! Доступнее бы входа на посадку/CC.	รัสเซีย	รอคิววนมาก ๆ จะดีกว่านี้ ถ้าเพิ่มทางหรือเพิ่มขีดการรองรับ	
ห้องน้ำ	下飞机准备入境很多游客在洗手间排队建议工作人员可以提醒，在办理落地签旁边也有洗手间可以使用	จีน	มีผู้โดยสารขอเข้าห้องน้ำจำนวนมากหลังจากลงจากอากาศยานนอกจากนี้ทำอากาศยานมีบริการห้องน้ำอีกจุดตรงบริเวณจุดตรวจลงตราหน้าด่าน (Visa on arrival)	ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำ

จากตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการของผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่ว่าภาษาใด ความประสงค์เกี่ยวกับรายละเอียดของคุณภาพการบริการและความมุ่งหวังไปในทิศทางใกล้เคียงกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการในภาพรวมและสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานดีเยี่ยมในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปควรเพิ่มปริมาณที่นั่งสำหรับผู้โดยสาร รถขึ้นสัมภาระ จุดชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับผู้โดยสาร รถขึ้นสัมภาระ จุดบริการห้องน้ำ จอแสดงสถานะเที่ยวบินรวมถึงความชัดเจนของสัญลักษณ์ต่างๆ ปริมาณร้านอาหาร/ร้านกาแฟ/ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการเข้าถึงทางด้านราคาที่สูงกว่านี้ นอกจากนี้ควรเพิ่มขีดการรองรับในช่วงเวลาการจราจรทางอากาศหนาแน่น เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการในกระบวนการให้บริการ

อภิปรายผล

1. คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินคุณภาพการบริการในระดับดีมากที่สุด ทำให้พิจารณาได้ว่าโดยภาพรวมแล้วผู้โดยสารชาวต่างชาติมีทัศนคติในทางบวก รวมถึงมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตในมุมที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต: การประเมินทัศนคติของผู้โดยสารของ Wannasatit (2011) ที่โดยภาพรวมผู้โดยสารผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และสอดคล้องกับผลการศึกษาการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมท่าอากาศยานของสุภักฎญา ชวนิชย์ และคณะ (2556) ว่าการให้บริการของท่าอากาศยานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานครของ เฉลิมพล

กิจรุ่งเรือง (2553) และผลการศึกษาความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการท่าอากาศยานระนองของเบญจมาศ โลหกุล (2559) ที่กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตดีมากที่สุดด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ทำให้พิจารณาได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ มีการรับรู้ รวมถึงมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการอย่างปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต สอดคล้องกับที่ Wannasatit (2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต: การประเมินทัศนคติของผู้โดยสาร โดยได้วิเคราะห์ว่าปัจจัยที่ผู้โดยสารคำนึงถึงและให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย โดยสอดคล้องกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกไปพร้อมกับระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากลขององค์กรตั้งคำขวัญของ ทอท. ที่ว่า “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ” (กองบรรณานิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2561) นอกจากนี้ สอดคล้องกับที่กรมท่าอากาศยาน (2559) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือนตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยภาพรวมของผู้โดยสารมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในระดับสูงสุด โดยที่สี่ในห้าด้านของของระดับการประเมินคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับดีมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันไม่สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานครของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองของชนม์ลิตา บุญเมือง (2553) ที่กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับคุณภาพ

การให้บริการในด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นลำดับสุดท้าย นอกจากจากนั้นรองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ทำให้พิจารณาได้ว่าอัตราการระดับความมั่นใจและเชื่อมั่นในการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตในบรรดาผู้โดยสารชาวต่างชาติยังอาจยังมากไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารท่าอากาศยานบันดาราไนเยเก กรุงโคลัมโบ ประเทศศรีลังกาของ Jagoda and Balasuriya (2012) ที่ระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในอันดับสุดท้าย

2. อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันพบว่าระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ทำให้พิจารณาได้ว่าความต่างทางด้านภาวะทางเพศสภาพและเพศวิถี อันเป็นภาวะความต่างทั้งทางลักษณะทางกายภาพและจิตวิทยา ไม่ได้มีอิทธิพลต่อเจตคติในการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมแตกต่างกัน ทำให้พิจารณาได้ว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์ อันผ่านการสั่งสมมาจากประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อเจตคติในการรับรู้ รวมถึงกระบวนการประเมิน

คุณภาพการบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทยของสิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการโดยภาพรวมของการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยต่อการบริการในบริเวณรับกระเป๋าสัมภาระขาเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของเฟิร์น มงคล (2555) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อความพึงพอใจและการประเมินคุณภาพการบริการในขณะเดียวกันไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการท่าอากาศยานระนองของเบญจมาศ โลหกุล (2559) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน พบว่ากลุ่มสัญชาติอเมริกา กลุ่มสัญชาติจีน และกลุ่มสัญชาติรัสเซียมีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มสัญชาติเอเชีย และกลุ่มสัญชาติรัสเซียมีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มสัญชาติยุโรป และกลุ่มสัญชาติจีน ทำให้พิจารณาได้ว่าสภาพแวดล้อม อันเป็นแหล่งเกิดของกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและวัฒนธรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกัน อันส่งผลให้เกิดค่านิยมและเจตคติในประเมินคุณภาพการบริการอย่างแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองของกนกกาญจน์ ปานเปรม (2557) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิฐานะส่งผลต่อการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีศาสนาต่างกันพบว่ากลุ่มศาสนาพราหมณ์/ฮินดู กลุ่มศาสนาคริสต์และกลุ่มไม่ได้นับถือศาสนา มีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มศาสนาพุทธ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันจะระดับมีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทำให้พิจารณาได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ รวมถึงระดับในการเรียนการศึกษาส่งผลต่อโอกาสในการเปิดโลกทัศน์และเจตคติของมนุษย์ในการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการท่าอากาศยานระนองของเบญจมาส โลหกุล (2559) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า กลุ่มนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน มีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ทำให้พิจารณาได้ว่าความต่างทางวัฒนธรรมในองค์กรในแต่ละแวดวงของสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพ มีส่วนในการหล่อหลอมขัดเกลาให้บุคคลมีเจตคติในการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานที่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

ดอนเมืองของกนกกาญจน์ ปานเปรม (2557) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพส่งผลต่อการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานโดยภาพรวม และสอดคล้องกับผลการศึกษาคความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองของชนม์ลีดา บุญเมือง (2553) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพส่งผลต่อการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการต่อคุณภาพการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางต่างกัน พบว่า ระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มท่องเที่ยว/พักผ่อน/วันหยุดและกลุ่มธุรกิจแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีความถี่โดยเฉลี่ยรายปีในการใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ท่าอากาศยานภูเก็ตต่างกัน พบว่า กลุ่มใช้บริการครั้งแรกและกลุ่ม 1-5 ครั้งต่อปีมีระดับการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมมากกว่ากลุ่มมากกว่า 10 ครั้งต่อปี ทำให้พิจารณาได้ว่าความถี่ในการใช้บริการเที่ยวบินก่อให้เกิดประสบการณ์ตรงในการเดินทางจนส่งผลต่อเจตคติในการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยต่อการบริการในบริเวณรับกระเป๋าสัมภาระขาเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของเฟิร์น มงคล (2555) ที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความถี่ในการใช้บริการเที่ยวบินส่งผลต่อความพึงพอใจและการประเมินคุณภาพการบริการ

สรุปผลการวิจัย

ท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นท่าอากาศยานหลักทางตอนใต้ที่มีอัตราความหนาแน่นของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสามของประเทศไทยรองจากกรุงเทพฯ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางภาคใต้และทั่วประเทศไทย ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ทัดเทียมระดับสากลมากขึ้นโดยมีโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการรองรับการขยายลานจอดอากาศยานเพิ่มเติม การปรับปรุงอาคารผู้โดยสาร เป็นต้น อย่างสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนวิสาหกิจในการดำเนินงานขององค์กร ที่มุ่งมั่นพัฒนาในการเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ติดระดับโลกอย่างยั่งยืน โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งคุณภาพการบริการในทัศนคติของผู้โดยสารชาวต่างชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สัญชาติ ศาสนา อาชีพ จุดประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ กล่าวคือ คุณภาพการบริการในภาพรวมและสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานดีเยี่ยมในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปควรเพิ่มปริมาณที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้โดยสาร รถเข็นสัมภาระ จุดชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จุดบริการห้องน้ำ จอแสดงสถานะเที่ยวบินรวมถึงความชัดเจนของสัญลักษณ์ต่างๆ ปริมาณร้านอาหาร/ร้านกาแฟ/ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการเข้าถึงทางด้านราคาที่สูงกว่านี้ นอกจากนี้ควรเพิ่มขีดการรองรับในช่วงเวลาการจราจรทางอากาศหนาแน่น เพื่อเป็นการลด

ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำมาประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอยู่ในใจของผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ท่าอากาศยานภูเก็ต สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการได้อย่างสอดคล้องกับรายละเอียดที่ได้จากการประเมิน กล่าวคือ ควรรักษาความมีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปสำหรับความเป็นท่าอากาศยานที่มีการให้บริการอย่างปลอดภัย (Safety & Security) เนื่องจากเป็นรายละเอียดด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินเป็นลำดับแรก ในทางตรงกันข้ามควรมุ่งเสริมสร้างในรายละเอียดด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากเป็นรายละเอียดที่กลุ่มตัวอย่างมีการประเมินเป็นลำดับสุดท้าย อันสอดคล้องกับตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic positioning) ในการเป็น “Gateway to the Andaman” ในใจของผู้โดยสารสืบไป

2. ท่าอากาศยานภูเก็ต สามารถนำผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้โดยสารชาวต่างชาติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ สภาพแวดล้อม/บรรยากาศ รวมถึงการไหลเวียนของอากาศที่ดีมากของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศแห่งใหม่ของท่าอากาศยานภูเก็ต รวมถึงการเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยานดีมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่ผู้ที่ใช้บริการรถเข็น (Wheelchair user) แต่ในขณะเดียวกัน ควรมีการเพิ่มจำนวนรถเข็นสัมภาระให้เพียงพอมากขึ้น เพิ่มจำนวนของห้องน้ำให้เพียงพอมากขึ้น เพิ่มจำนวนจอแสดงสถานะเที่ยวบินและความชัดเจนของสัญลักษณ์ต่างๆ เพิ่มการเข้าถึงด้านปริมาณและราคาในบริการร้านอาหารและร้านกาแฟมากขึ้น ควรมีบริการที่ชาร์ตแบตเตอรี่สำหรับ

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น รวมถึงระยะเวลาในกระบวนการคิดต่างๆ ให้น้อยลงโดยการเพิ่มขีดการรองรับในช่วงที่มีการจราจรทางอากาศหนาแน่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานต่อไปอีก โดยใช้เครื่องมือในมิติอื่นนอกเหนือจาก Safe SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988; 1985) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2555) เพื่อการศึกษามิติคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการ (Dimension Service Quality in the Hospitality Industry) ที่หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น 1) มิติว่าด้วยค่านิยม (Core values) 5 ใจ ของ Airports of Thailand Public Company Limited (2014); บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2559ข) ได้แก่ ให้ใจ (Service Minded) มั่นใจ (Safety & Security) ร่วมใจ (Teamwork) เปิดใจ (Innovation) และภูมิใจ (Integrity) 2) มิติของ Gremler et al. (1994) ได้แก่ Recovery, Spontaneity และ Adaptability 3) มิติของ Renoso and Moores (1995) ได้แก่ Tangibles, Reliability, Helpfulness, Promptness, Professionalism, Consideration, Confidentiality, Flexibility และ Communication 4) มิติของ Vandermerwe and Gilbert (1991) ได้แก่ Reliability, On time, Responsiveness และ Relevance

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานต่อไปอีก โดยใช้สอบถามประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน โดยสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อให้ได้ทัศนคติและมุมมองที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้นตามลักษณะทางประชากร อันจะเป็นฐานข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่กว้างขึ้น

3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานต่อไปอีก โดยการสัมภาษณ์คณะกรรมการ (Board of directors) หรือผู้บริหาร (Senior executive) เพื่อให้ได้มาถึงข้อมูลผ่านมุมมองจากระดับผู้บริหารในเชิงของการบริหารจัดการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

4. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานต่อไปอีก จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในภาคอื่นๆ มาบูรณาการกันในเชิงของการบริหารจัดการ เช่น 1) ผู้ถือหุ้น (Shareholders) ในฐานะของเจ้าของกิจการที่ต้องทำตามกฎหมายที่รับผิดชอบทางการเงินอันเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มค่าทางเศรษฐกิจ 2) พนักงาน (Employees) ในฐานะผู้ดำเนินการตามนโยบายและหลักการด้วยความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักความเชื่อร่วมกัน 3) คู่ค้า (Partners) ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจในการร่วมมือกันสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อตอบสนองบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) เจ้าหนี้ (Creditors) ในฐานะของเจ้าหนี้ทางการค้า อันมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนเม็ดเงินในการดำเนินการตามแผนการพัฒนา 5) ลูกค้า (Customers) ในฐานะขององค์กรผู้ใช้บริการโดยตรง อันได้แก่ องค์กรธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์ทั้งของไทยและต่างชาติ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากต่างภาคส่วนอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในเชิงของการบริหารจัดการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2557). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). กรุงเทพฯ: คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- กรมท่าอากาศยาน. (2559). รายงานผลการสำรวจการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2559. สืบค้น 26 มิถุนายน 2560, จาก <https://bit.ly/2OQT7ig>
- กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2561). สนามบินภูเก็ตเปิดใช้อาคารผู้โดยสารในประเทศอย่างเป็นทางการ พร้อมรองรับผู้โดยสาร 12.5 ล้านคน/ปี. สืบค้น 26 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/805805>
- กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2559, 1-15 กันยายน). เปิดใช้อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 16 ก.ย.นี้. *กรุงเทพธุรกิจออนไลน์*, น. 3.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)). กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชนมลีตา บุญเมือง. (2553). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). รายงานประจำปี 2555 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้น 26 มิถุนายน 2560, จาก http://cdn.airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual_Report/THAIAnnualReport2555.pdf
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2558). ประกาศบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องการรับสมัครบุคคล. สืบค้น 26 มิถุนายน 2560, จาก <https://goo.gl/ldSZCQ>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2559ก). ทอท. เปิดให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตอย่างเป็นทางการ. สืบค้น 26 มิถุนายน 2560, จาก <https://goo.gl/tH5Ljy>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2559ข). รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- เบญจมาศ โลหกุล. (2559). ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการท่าอากาศยานระนอง. *รายงานการประชุมวิชาการและนำเสนอผลการวิจัย ระดับชาติ และนานาชาติ กลุ่มระดับด้านบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์*, 1(1), 1364-1373.
- เฟิร์น มงคล. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยต่อการบริการในบริเวณรับกระเป๋าสัมภาระขาเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 6(1), 57-65.
- รติรส อินกล้า. (2557). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)*. กรุงเทพฯ: คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ละเอียด ศิลา น้อย. (2560). การใช้สูตรทางสถิติ (ที่ถูกต้อง) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณในทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*, 12(2), 50-61.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). กรุงเทพฯ: คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภกัญญา ขวัญชัย, ปริญญา มนุษยศาสตร์, และภรณ์กัญญา สุกุลกฤตติล (2556). การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 7(1), 32-39.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2014). The Heart of AOT. Retrieved January, 2013, from <https://bit.ly/2LbQZiY> Editorial Department of Wing Magazine.
- Gremler, D., Bitner, M. & Evens. K. (1994). The Internal Service Encounter. *International Journal of Service Industry Management*, 5(2), 34-56.
- Jagoda, K. & Balasuriya, V. (2012). Passengers' Perception of Airport Service Quality: An Exploratory Study. Proceedings of the 47th Annual Conference of the Canadian Transport Research Forum (CTRF), June 3-6, Calgary, Alberta, Canada.
- Khazanie, R. (1996). *Statistics in a World of Applications* (4th ed). New York, NY: Harper Collins.
- Martin-Cejas, R. R. (2006). Tourism Service Quality Begins at the Airport. *Tourism Management*. 27(5), 874-877.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 6(3), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Working Paper Report. No. 86-108. Marketing Science Institute. August.
- Renoso, J. & Moores, B. (1995). Toward the Measurement of Internal Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*, 6(3), 64-83.
- Vandermerwe, S. & Gilbert, D. (1991). Internal Service: Gaps in Needs/Performance and Prescriptions For Effectiveness. *international Journal of Service Industry Management*, 2(1), 50-60.
- Wannasatit, M. (2011). *An Investigation of Service Quality at Phuket International Airport: An Assessment from the Passenger Viewpoint* (Master Thesis of Business Administration in Hospitality and Tourism Management (International Program). Phuket: Prince of Songkla University.