

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ : ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF AIRCRAFT
PARKINGSTANDS AT SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 127 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สายการบินที่เข้ามาใช้งานหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 คน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้รับการวิเคราะห์โดยวิธีการสถิติเชิงพรรณนา และวิธีการสถิติอ้างอิงในประเด็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า จากสถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานมีจำนวนเที่ยวบินใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 154,886 เที่ยวบิน ซึ่งพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถจัดสรรอากาศยานให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 111,631 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 72.10 และมีอากาศยานที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้หลุมจอดอากาศยานระยะไกลทั้งหมด 43,255 หรือร้อยละ 27.90 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้ SERVQUAL Model สามารถจำแนกออกเป็นระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย 5 ด้านของผู้รับบริการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในคุณภาพการบริการของปัจจัยเชิงด้านหน้าที่ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งอยู่ในระดับสูงสุด และในคุณภาพการบริการของปัจจัยเชิงด้านเทคนิค ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมีระดับคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ทั้งนี้ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการที่ดี และควรพัฒนาด้านรูปธรรมของการบริการให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการต่อไป

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.ดร.อภิรดา นามแสง

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อ.ดร.อภิรดา นามแสง

NATTHINEE PORNPATTARAPRASEART : FACTORS AFFECTING THE SERVICE
 QUALITY OF AIRCRAFT PARKING STANDS AT SUVARNABHUMI INTERNATIONAL
 AIRPORT

THESIS ADVISOR : APIRADA NAMSANG, Ph.D., 127 PP

This thesis aims to determine the current condition of the aircraft parking stands at Suvarnabhumi Airport to study the factors that affect the quality of aircraft parking stands at Suvarnabhumi Airport and to provide guidelines on the management of aircraft parking stands to improve management development agencies and research can lead to new strategies in the organization in the future. This study is to understand the factors effecting the service quality of aircraft parking stands at Suvarnabhumi Airport. The purposive samplings were 350 samples from airlines in winter schedule between October 2014 to March 2015. The tools for collecting data was questionnaire. The statistics used Advisor's Signature the data is the value percentage, average and standard deviation.

The research result shows There are a number of flights that use the airport, all 154,886 flights which employees manage aircraft can allocate aircraft to parking contact gate 111,631 flight or 72 percent. and aircraft was assigned to remote bay 43,255 flight or 27 percent. And the research result shows that, the questionnaire response are mostly male. Age mostly between 20-30 years old, 2 levels of the questionnaire response. Most of the questionnaire response has 1-3 years working experience. The research result shows the overall of the service quality toward 5 factors : tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy are in high level. The service quality in terms of reliability got the highest point, meanwhile, the service quality in terms of tangible got the lowest point. Inadequacy of the contact gate is the main reason of this low service quality. The research result can be used to improve and develop the service quality in order to increase the customer's satisfaction with the efficiency for customer in the future.

School of Aviation Management
 Academic Year 2015

Student's Signature Natthinee P.

Advisor's Signature N. Apisada

Co-Advisor's Signature W. Temlaew