



ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

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

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2558



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2558

**FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF AIRCRAFT
PARKING STANDS AT SUVARNABHUMI INTERNATIONAL
AIRPORT**



NATTHINEE PORNATTARAPRASEART

**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2015**



ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหาร
บัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร. กงศักดิ์ ชมชุม)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร. อภिरดา นามแสง)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร. วรากรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. ร.ท. ดร. ประพนธ์ จิตตะปุดตะ)

กรรมการ

(อ. สุริยเชษฐา เกียรติสุวรรณ)

กรรมการ

(อ. น.ต. ดร. วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. น.ต. ดร. วัฒนา มานนท์)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

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 สามารถจำแนกออกเป็นระดับความคิดเห็นต่อบัญชี 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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย อาทิเช่น การสนับสนุนและคำปรึกษาแนะนำจาก อ. คร.อภิรดา นามแสง อ. คร.วราภรณ์ เต็มแก้ว และ อ.สุริยเชษฐ์ เกียรติสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาที่ท่านอาจารย์ทุกท่านมอบให้มาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ผลการวิจัยอย่างดียิ่ง อ. ร.ท. ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ อ.ทวนชัย ตันสุริยวงศ์ และ อ. พ.ต.หญิง. ดร.ฉัฐกฤตา ศิริโสภณ ที่กรุณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนายนรภัทร วุฒิรัตน์ โกวิท ที่ให้คำปรึกษาแนะนำการทำวิทยานิพนธ์ นายชญาณิน ผู้แสงทอง สำหรับการช่วยเหลือค้นคว้าเอกสาร หนังสือต่าง ๆ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน และให้กำลังใจเสมอมา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ท
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.3 ขอบเขตการวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 คำอธิบายศัพท์	7
2. ทัศนวิสัยวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	9
2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลุมจอดอากาศยาน	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	25
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	30
2.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	34
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	42
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.2 วิธีวิจัย	43
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43

3.4	ตัวแปรที่ทำการวิจัย	44
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.6	การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล	51
4.1	การรายงานผลการวิจัย	51
4.1.1	ศึกษาสภาพปัจจุบันของการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	51
4.1.2	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	55
4.1.3	นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพ	71
4.2	การอภิปรายผล	73
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	75
5.1	สรุปผลการวิจัย	75
5.2	ข้อจำกัดของการวิจัย	78
5.3	การประยุกต์ผลการวิจัย	79
5.4	ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป	79
	บรรณานุกรม	81
	ภาคผนวก	87
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	88
	ภาคผนวก ข รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	97
	ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99
	ภาคผนวก ง ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	105
	ภาคผนวก จ ใบตอบรับการตีพิมพ์วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	125
	ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	ข้อมูลการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3
2.1	เวลาที่เครื่องบินใช้ในการจอดรับบริการภาคพื้นสำหรับเที่ยวบินขาออก	17
2.2	เวลาที่เครื่องบินใช้ในการจอดรับบริการภาคพื้นสำหรับเที่ยวบินขาเข้า	17
2.3	ขนาดแต่ละหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	19
4.1	สถิติเที่ยวบินการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558	52
4.2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านรูปธรรมการให้บริการ	57
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	60
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	62
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	64
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	66
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหาร	68
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการ	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	3
2.1	12
2.2	24
2.3	33
2.4	41
4.1	53
4.2	54
4.3	59
4.4	61
4.5	63
4.6	65
4.7	67
4.8	70

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

งคส.	งานควบคุมสะพานเทียบ
ทสภ.	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ฝปง.	ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน
สบข.	ส่วนบริการเขตการบิน
ACI	Airports Council International
AEC	Asean Ecomics Community
AIP	Aeronautical Information Publication
AOT	Airport of Thailand public Company Limited
FIMs	Flight Information Management Sysstem
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
SOP	Standard Operations Procedure

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ท่าอากาศยานหรือสนามบินเป็นสถานที่ให้บริการ เชื่อมต่อการขนส่งทางอากาศที่มีความรวดเร็วที่สุด เปรียบเสมือนประตูบานหนึ่งซึ่งเชื่อมต่อการเดินทางจากเมืองหนึ่งไปสู่อีกเมืองหนึ่ง ซึ่งการให้บริการนั้นจะเน้นด้านความปลอดภัยเป็นหลักตามข้อตกลงองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) นอกจากนี้จะต้องคอยให้บริการความสะดวกสบาย รวดเร็ว กับผู้มาใช้บริการทั้งผู้โดยสาร สายการบิน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้โดยสาร ดังนั้น ท่าอากาศยานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2522 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ในปัจจุบันมีชื่อย่อว่า ทอท. ได้ถูกจัดตั้งเป็นองค์กรที่เข้ามาบริหารท่าอากาศยานของประเทศไทย โดย ทอท. ได้ทำการขยายและพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพในการรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันนี้ ทอท. เป็นผู้บริหารงานท่าอากาศยานระหว่างประเทศรวม 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีเป้าหมายที่จะมุ่งมั่นพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้สามารถรองรับการขยายตัวของปริมาณการจราจรได้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ และมีการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วนตามมาตรฐานภาครัฐและเอกชน อีกทั้งสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้

ปัจจุบันนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ ทสภ. เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางในการให้บริการของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก ได้มีการเปิดใช้ในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นทางการในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยศักยภาพพระยะแรกสามารถรองรับผู้โดยสารได้กว่า 45 ล้านคนต่อปี และสินค้า 3 ล้านตันต่อปี สามารถรองรับเที่ยวบินเข้าและออกได้มากกว่า 900 เที่ยวบินต่อวันและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติจาก 8 ปีที่ผ่านมา ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มีจำนวนผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 86,134,962 คน ขยายตัวจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 20.43 มีจำนวนเที่ยวบินรวม 559,423 เที่ยวบิน เติบโตร้อยละ 16.47 และมีสายการบิน

จำนวน 107 สายการบินเข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแห่งนี้ แบ่งเป็นสายการบินขนส่งสินค้าจำนวน 12 สายการบิน และสายการบินขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 95 สายการบิน

ทอท. มีโครงสร้างทั้งหมด 68 ฝ่าย โดยในแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป สำหรับการให้บริการสายการบินด้านหลุมจอดอากาศยานเป็นความรับผิดชอบของงานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน (งคส.) ในสังกัดส่วนบริการเขตการบิน (สบข.) ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน (ฟปข.) โดยมีหน้าที่ควบคุมดูแล และบริหารจัดการหลุมจอดให้แก่อากาศยานและให้บริการที่เข้ามาใช้บริการทุกลำ มีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สายการบินเพื่อกำหนดหลุมจอดอากาศยานนั้น ๆ ให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล และวัตถุประสงค์หลักของสายการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

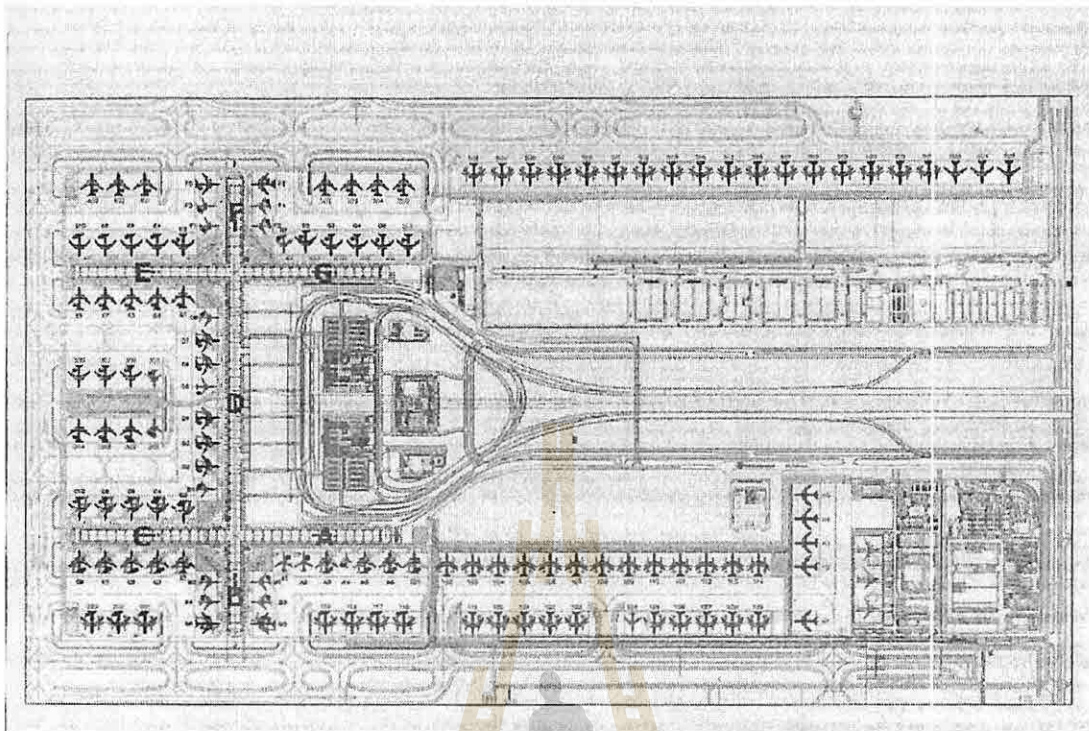
โดย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหลุมจอดอากาศยานรองรับอากาศยานทั้งหมด 120 หลุมจอด จำนวนนี้เป็นหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคาร (Contact gate) จำนวน 51 หลุมจอดและหลุมจอดระยะไกล (Remote parking) จำนวน 69 หลุมจอด มีหลุมจอดสำหรับเครื่องบิน Airbus A380 ได้ถึง 8 หลุมจอด แบ่งเป็นหลุมจอดแบบประชิดอาคาร จำนวน 5 หลุมจอด และเป็นหลุมจอดระยะไกล จำนวน 3 หลุมจอด

หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคาร เป็นหลุมจอดที่มีลักษณะประชิดอาคาร โดยมีสะพานเทียบเครื่องบิน (Passenger loading bridge) ติดตั้งไว้คอยให้บริการสำหรับสนามบินสุวรรณภูมิ มีอาคารเทียบเครื่องบิน 7 อาคารคือ A B C D E F และ G โดยที่อาคารเทียบเครื่องบิน A และ B ให้บริการสำหรับผู้โดยสารภายในประเทศ อาคารเทียบเครื่องบิน C D E F และ G ให้บริการสำหรับผู้โดยสารระหว่างประเทศ โดยสามารถจำแนกออกเป็น

1) หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคาร ซึ่งคือหลุมจอดอากาศยานที่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (Passenger loading bridge) ให้บริการซึ่งใช้สำหรับการขึ้นและลงของผู้โดยสารจากอากาศยานสู่อาคารผู้โดยสาร จำนวน 51 หลุมจอด แบ่งออกเป็น

- หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 12 หลุมจอด ได้แก่ หลุมจอด A1-A6 และ B1-B6
- หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารภายนอกประเทศจำนวน 39 หลุมจอด ได้แก่ หลุมจอด C1-C10 D1-D8 E1-E10 F1-F6 และ G1-G5

2) หลุมจอดอากาศยานระยะไกล คือหลุมจอดอากาศยานที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน ให้บริการ จำนวน 69 หลุมจอด ได้แก่ 101-129 201-203 301-308 401-403 และ 501-525 ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แผนผังแสดงตำแหน่งหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา คู่มือการปฏิบัติงานควบคุมสะพานเทียบ

จากสถิติข้อมูลการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาปี 2552-2556 พบว่า อัตราการใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารและหลุมจอดอากาศยานระยะไกล เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปี	ภายในประเทศ	ระหว่างประเทศ	รวม
2552	72,445	181,522	253,967
2553	73,433	192,462	265,896
2554	82,930	216,636	299,556
2555	86,391	227,808	314,199
2556	60,965	236,651	297,616

ที่มา ระบบบริหารจัดการข้อมูลการบิน

เนื่องจากจำนวนเที่ยวบินที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การใช้บริการของสายการบินเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ส่งผลต่อกิจกรรมการให้บริการของ ทอท. ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างคุณภาพการให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ผู้ได้รับการบริการ ดังนั้นหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ซึ่งเปรียบได้กับงานบริการแขนงหนึ่ง ต้องมีการให้บริการอยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามหลักมาตรฐาน ความปลอดภัย กฎระเบียบข้อบังคับและการบริการ เป็นหลักสำคัญ ซึ่ง ทอท. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2553 จาก Skytrax และในปี พ.ศ. 2551 ได้รับรางวัลการบริการดีเด่น อันดับที่ 5 ประเภทท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ซึ่งรองรับผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปีจากโครงการจัดอันดับท่าอากาศยานที่ให้บริการดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2551 ของสภาท่าอากาศยานสากล (Airports Council International : ACI) และในปี พ.ศ. 2555 ได้รับรางวัลการบริการดีเด่น อันดับที่ 5 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการสนามบิน สำรวจโดยเว็บไซต์ Agoda.com (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจการบินเพื่อที่จะรองรับสภาพการณ์แข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ และเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community : AEC) ทอท. จึงยกระดับศักยภาพการบริการและก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาคนี้อย่างเต็มตัว เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของ ทอท. ที่กล่าวว่า ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ

การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ลักษณะของงานบริการเป็นงานที่ต้องพบหรือติดต่อประสานงาน และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา จึงได้นำการวิจัยของ Parasuraman ซึ่งได้มีการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ประกอบด้วยองค์ประกอบของการบริการ 5 ประการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หรือที่เรียกกันว่า SERVQUAL Model (Parasuraman, 1985) โดยนำประยุกต์ใช้กับแนวคิดของ Gronroos ที่แบ่งประเภทของคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพในเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงปฏิบัติ (Functional quality) ซึ่งทั้งสอง

ส่วนจะครอบคลุมความหมายที่แตกต่างกันไป โดยคุณภาพในเชิงเทคนิคจะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานของแม่นยำในเชิงเทคนิคและขั้นตอนในการดำเนินงาน สำหรับคุณภาพในเชิงปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้า (Gronroos, 1984)

ภายหลังจากการเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทอท. ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพราะการบริการเป็นนโยบายสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ซึ่งหัวใจของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการเป็นท่าอากาศยานชั้นนำของโลก โดยเน้นด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หากการบริการนั้นมีคุณภาพ ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่สายการบินที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลประกอบการ และความสามารถในการแข่งขันในอนาคตได้

ทอท. ได้ตระหนักถึงอัตราการเติบโตของสายการบินและความถี่ของเที่ยวบิน ที่มีการขยายตัวอีกมากในอนาคต เนื่องจากลักษณะภูมิศาสตร์ของประเทศไทยซึ่งเหมาะสมกับการเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคอาเซียน จึงมีสายการบินเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น หากเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ทั้งเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวโดยตรง และเชิงธุรกิจ รวมถึงใช้เป็นจุดเปลี่ยนถ่ายในการเดินทาง อีกทั้ง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันและระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ประสิทธิภาพสูง จึงทำให้สายการบินเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ที่ปัจจุบันท่าอากาศยานให้ความสำคัญยิ่งนัก และจากนโยบายของ ทอท. ที่ต้องการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน อีกทั้งยังเน้นการพัฒนาอย่างครอบคลุมในการบริการทั้งท่าอากาศยาน ดังนั้น งานควบคุมสะพานเทียบซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการ ของ ทอท. เพื่อให้ผู้รับบริการหรือสายการบิน ที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกิดความประทับใจในการบริการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสายการบินเพื่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในอนาคต ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยนี้ขึ้นมา เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาและนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการการจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

2) ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทย และสายการบินต่างชาติจำนวน 50 สายการบิน ที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ช่วง (Winter schedule) โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหาร จำนวน 31 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน

3) ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 หรือที่เรียกว่า ตารางการบินฤดูหนาว (Winter schedule)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้รับข้อมูลถึงสภาพปัจจุบันของการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ได้รับข้อมูลถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยงานและสามารถนำผลงานวิจัยมาปรับกลยุทธ์ในองค์กรต่อไปในอนาคต

1.5 คำอธิบายศัพท์

- 1) หลุมจอดอากาศยาน หมายถึง พื้นที่กำหนดสำหรับจอดเครื่องบินเป็นพื้นที่หรือบริเวณที่กำหนดไว้มี 2 ประเภท คือ หลุมจอดประชิดอาคารที่สามารถเดินจากเครื่องบินผ่านสะพานเทียบเครื่องบินเข้าตัวอาคาร และหลุมจอดระยะไกล ซึ่งผู้โดยสารลงจากเครื่องบินต้องลงรถโดยสารของสายการบินเข้าสู่ตัวอาคารหรือนั่งรถโดยสารของสายการบินจากตัวอาคารไปเพื่อขึ้นเครื่องบิน
- 2) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติของพนักงานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน เพื่อให้สายการบินที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ได้รับบริการด้วยจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคจากผู้ให้บริการ การบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการและลักษณะของงานบริการเป็นงานที่ต้องพบหรือติดต่oprะสานงาน และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา
- 3) คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของสายการบินที่ได้รับจากพนักงานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะถูกใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบที่ต้องการ
- 4) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของสายการบินที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน หรือความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย หรือภาวะของการมีอารมณ์ที่มีเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ มีความสุขมีความพอใจและสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

5) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของอากาศยานเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า และ ไปรษณียภัณฑ์ ซึ่งในทำอากาศยานจะมีอาคารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่เครื่องบินผู้โดยสารการขนส่งสัมภาระและไปรษณียภัณฑ์ รวมทั้งสิ่งติดตั้ง และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ทั้งหมดหรือบางส่วนสำหรับการมาถึงจากไปและการขับเคลื่อนบนพื้นของเครื่องบินปัจจุบันตั้งอยู่ที่ถนนบางนา-ตราด ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ



บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยและแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญและเป็นแนวทางในประกอบการวิจัย ดังนี้

- 1) ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลุมจอดอากาศยาน
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 5) แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในปี พ.ศ. 2516 รัฐบาลทหารของ จอมพลถนอม กิตติขจร ได้ซื้อที่ดินหนองน้ำจำนวน 20,000 ไร่ บริเวณหนองงูเห่า จังหวัดสมุทรปราการ สำหรับสร้างสนามบินใหม่ ต่อมารัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้เห็นว่า สนามบินมีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่นของประเทศเป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้ดำเนินการก่อสร้าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมกันดำเนินการแบบบูรณาการ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย จึงได้ร่วมการก่อสร้างตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2545 โดยรัฐบาลคาดว่าจะได้รับการรับรองจากกรมการบินพลเรือน ภายใต้มาตรฐานนานาชาติสากลที่กำหนดโดย องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) เพื่อเปิดใช้ในทางพาณิชย์อย่างเป็นทางการ ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549

ชื่อของสนามบินสุวรรณภูมิ มีความหมายว่า แผ่นดินทอง เป็นชื่อพระราชทานโดย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2543 และเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่

19 มกราคม พ.ศ. 2545 ชื่อสากลของสนามบินสะกดตามการถ่ายตัวสะกดภาษาสันสกฤตว่า Suvarnabhumi แทนการเขียนทับศัพท์ตามระบบราชบัณฑิตยสถาน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ สนามบินสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ ถนนบางนา-ตราด ในตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เปิดใช้งานในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยใช้งานแทนที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย

2.1.2 ความรู้ทั่วไปทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งใช้เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย โดย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วยเขตพื้นที่การบิน (Airside) และเขตนอกพื้นที่การบิน (Landside) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) องค์กรประกอบในเขตบริการการบิน ประกอบไปด้วย

- ทางวิ่งมีจำนวน 2 เส้น คือ เส้นทิศตะวันออก กว้าง 60 เมตร ยาว 3,700 เมตร และเส้นทิศตะวันตก กว้าง 60 เมตร ยาว 4,000 เมตร มีระยะห่างกัน 2,200 เมตร มีทางขับขนานกับทางวิ่ง 2 เส้น ให้บริการอากาศยานขึ้น-ลง

- อาคารสถานีดับเพลิงและกู้ภัย มีทั้งหมด 3 สถานี คือ สถานีหลักรับผิดชอบการดับเพลิงอาคารส่วนอีก 2 สถานี เป็นสถานีรองจะตั้งอยู่ในเขตบริการการบินบริเวณกึ่งกลางทางวิ่งฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก รับผิดชอบการดับเพลิงอากาศยาน ระดับการดับเพลิงและกู้ภัยเป็นไปตามหลักมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศระดับ 10

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหลุมจอดอากาศยานทั้งหมด 120 หลุมจอดในจำนวนนี้เป็นหลุมจอดที่มีสะพานเทียบเครื่องบิน ให้บริการ 51 หลุมจอดและหลุมจอดระยะไกล 69 หลุมจอดและมีหลุมจอดสำหรับเครื่องบิน Airbus A380 ได้ 8 หลุมจอด โดยเป็นหลุมจอดประชิดอาคาร 5 หลุมจอดและเป็นหลุมจอดระยะไกล 3 หลุมจอด

2) องค์กรประกอบในเขตบริการนอกการบิน ประกอบไปด้วย

- อาคารผู้โดยสารมีลักษณะเป็นอาคารเดี่ยว มีพื้นที่ประมาณ 563,000 ตารางเมตร มีการแยกชั้นกันตรงกระบวนการขาเข้า-ขาออกของผู้โดยสารพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การตรวจบัตรรับผู้โดยสาร ระบบการรักษาความปลอดภัย การตรวจหนังสือเดินทาง การรับกระเป๋าเดินทาง ประตูทางเข้า-ออกสู่อากาศยาน ร้านค้าปลอดภาษี และบริเวณที่พักผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังมีอาคารจอดรถยนต์เชื่อมต่อกับอาคารผู้โดยสาร 2 อาคาร สามารถรองรับรถยนต์ได้ 5,000 คัน

- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหลุมจอดอากาศยาน 120 หลุมจอดในจำนวนนี้เป็นหลุมจอดที่มีสะพานเทียบเครื่องบิน ให้บริการ จำนวน 51 หลุมจอดหลุมจอดระยะไกล จำนวน 69 หลุมจอด และมีหลุมจอดสำหรับเครื่องบิน Airbus A380 ได้ 8 หลุมจอด โดยเป็นหลุมจอดประชิดอาคาร จำนวน 5 หลุมจอด

- หอบังคับการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสูง 132.2 เมตร เป็นหอบังคับการบินที่สูงที่สุดในโลก เทียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีการให้บริการจราจรทางอากาศที่ทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่ง สำหรับรองรับปริมาณเที่ยวบินขึ้น-ลงปริมาณ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

- อาคารสถานีดับเพลิงและกู้ภัย ภายนอกเขตการบริการเขตการบิน จะมีอาคารดับเพลิงและกู้ภัยเป็นสถานีหลัก รับผิดชอบการดับเพลิงอาคาร และควบคุมดูแลเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

- สำนักอุตุนิยมวิทยาการบิน มีภารกิจในการสนับสนุนกิจกรรมการเดินทางทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและองค์การอุตุนิยมวิทยาโลก โดยดำเนินการติดตั้งเครื่องมือตรวจอากาศ และระบบการให้ข้อมูล อุตุนิยมวิทยา เพื่อประโยชน์ในการตรวจและรายงานอากาศทางการบิน การพยากรณ์อากาศการบิน ณ ท่าอากาศยานและตามเส้นทางบิน การติดตามสภาวะอากาศ เพื่อออกคำเตือนลักษณะอากาศที่เป็นอันตรายต่อการบิน

- เขตปลอดอากร รัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นศูนย์กลางด้านการบินและการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสตุภัณฑ์ ดังนั้น จึงได้มีการนำรูปแบบการบริหารจัดการแบบเขตปลอดอากรมาใช้ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า ขาเข้า ขาออก และสินค้าผ่านแดนได้โดยที่มีข้อปฏิบัติทางระเบียบศุลกากรน้อยที่สุด พื้นที่เขตปลอดอากรอยู่บริเวณทิศตะวันตกเฉียงเหนือ มีพื้นที่รวม 549,416 ตารางเมตร หรือประมาณ 345 ไร่ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

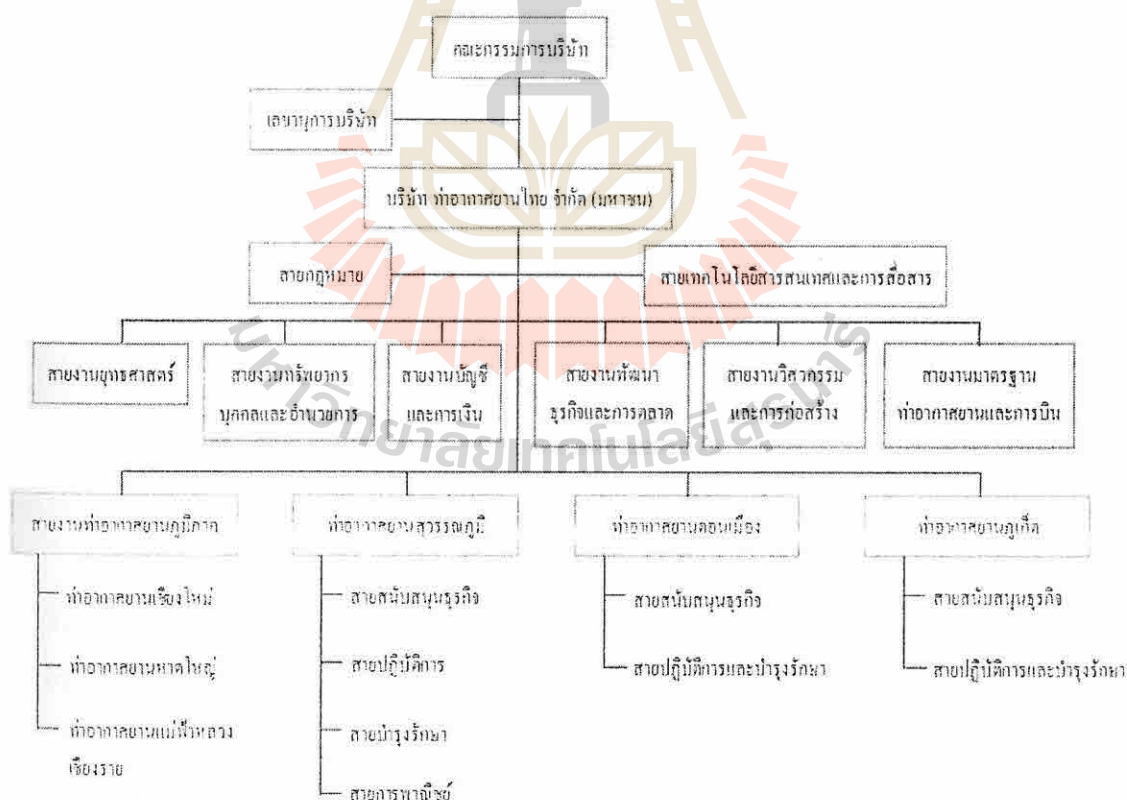
2.1.3 ความรู้ทั่วไป บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ในปี พ.ศ. 2522 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ในปัจจุบันมีชื่อย่อว่า ทอท. ได้ถูกจัดตั้งเป็นองค์กรที่เข้ามาบริหารท่าอากาศยานของประเทศไทย โดย ทอท. ได้ทำการขยายและพัฒนาให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีประสิทธิภาพในการรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ทอท. ประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของประเทศไทยโดยธุรกิจหลักประกอบด้วย การจัดการดำเนินงานและการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยมีท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่งประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งนี้ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

ทอท. มีการบริหารงานในลักษณะแบบลำดับบังคับบัญชาแบบสูงสุด (Tall hierarchical) มีการแบ่งการดำเนินงานเป็นสายงานโดยมีฝ่าย และส่วนงานต่าง ๆ ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน นอกจากนี้ ทอท. ยังเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ทำให้อำนาจในการตัดสินใจที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ขึ้นอยู่กับพิจารณาของรัฐบาล ปัจจุบัน ทอท. จึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และการเติบโตของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศในอนาคต โดยมีการทบทวนภารกิจและจัดแบ่งส่วนงานให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการกำหนดให้ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นหน่วยธุรกิจเพื่อเป็นการยกระดับขอบเขตความรับผิดชอบ และให้มีอำนาจในการตัดสินใจในระดับหนึ่งในขณะที่ท่าอากาศยานอื่น ๆ อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสายงานท่าอากาศยานภูมิภาค ดังที่แสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มา รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย 2557

ทอท. ได้สร้างสรรค์และพัฒนาคำนิยามงานอย่างต่อเนื่อง และแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อปี พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท. เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษให้ใช้ชื่อว่า Airport of Thailand Public Company Limited เรียกชื่อย่อว่า AOT และได้คำนึงการมุ่งสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่นยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล อันจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัยคือมาตรฐานบริการคือหัวใจ” โดย ทอท. ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ทอท. คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย (Asia’s Leading Airport Business)” มีพันธกิจ คือ “ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่ม และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน” และได้กำหนดค่านิยมของ ทอท. ได้ดังนี้

1) ความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน

2) จิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ

3) การร่วมกันทำงาน ความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว

4) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจของ ทอท. และคู่แข่ง เพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ และมีความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไป

5) ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคมและประเทศชาติ

รายได้หลักจากการดำเนินงานของ ทอท. ประกอบด้วยรายได้จาก 2 ส่วนที่สำคัญคือ 1) รายได้จากกิจการการบิน (Aero revenues) คิดเป็นร้อยละ 61 ของรายได้รวมทั้งหมดเป็นรายได้ที่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางอากาศโดยตรง เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมสนามบิน รายได้ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน และรายได้ค่าเครื่องอำนวยความสะดวก 2) รายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (Non-aero revenues) คิดเป็นร้อยละ 39 ของรายได้รวมทั้งหมด เป็นรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางอากาศโดยตรง เช่น รายได้ค่าเช่าสำนักงาน และอสังหาริมทรัพย์รายได้เกี่ยวกับการบริการ และรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์



ผลการดำเนินงานของ ทอท. ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ในรายได้รวมจากการขายหรือการให้บริการจำนวน 36,810.41 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 6,405.13 ล้านบาทหรือร้อยละ 21.07 จากปี พ.ศ. 2555 แบ่งเป็นรายได้ที่เกี่ยวกับกิจกรรมการบิน จำนวน 21,979.58 ล้านบาทหรือร้อยละ 59.71 ของรายได้รวม และรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน จำนวน 14,830.82 ล้านบาทหรือร้อยละ 40.29 ของรายได้รวม ทำให้ในปี พ.ศ. 2556 ทอท. มีกำไรสุทธิ จำนวน 16,347.60 ล้านบาทหรือร้อยละ 151.51 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2555 จะเห็นได้ชัดว่าผลการดำเนินงานของ ทอท. เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี อันเนื่องมาจากการขยายตัวและพัฒนาของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างเต็มรูปแบบ รวมไปถึงอุตสาหกรรมการบินที่มีการเจริญเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ผลประกอบการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2556)

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการเปิดให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นท่าอากาศยานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองรับเส้นทางจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียได้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่ที่มีความทันสมัย เทียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากลและสามารถให้บริการสายการบิน และผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล โดยในเบื้องต้นจะมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี และมีการพัฒนาเต็มพื้นที่แล้วจะสามารถรองรับผู้โดยสารสูงสุดถึง 100 ล้านคนต่อปี พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพและการบริการของท่าอากาศยานให้มีศักยภาพในระดับมาตรฐานสากลได้ ซึ่ง ทอท. ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจการบินเพื่อที่จะรองรับสถานการณ์แข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ และเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community : AEC) เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของ ทอท. ที่กล่าวว่า ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ อีกทั้ง ทอท. เน้นการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ โดย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดในโลกในปี พ.ศ. 2553 จาก Skytrax และในปี พ.ศ. 2551 ได้รับรางวัลการบริการดีเด่น อันดับที่ 5 ประเภทท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ซึ่งรองรับผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี จากโครงการจัดอันดับท่าอากาศยานที่ให้บริการดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2551 ของสภาท่าอากาศยานสากล (Airports Council International : ACI) และในปี พ.ศ. 2555 ได้รับรางวัลการบริการดีเด่นอันดับที่ 5 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการสนามบินสำรวจโดยเว็บไซต์

Agoda.com (บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557) และยังได้รับรางวัลด้านการบริการดีเด่นอีกมากมาย (ภาคผนวก ง.4)

2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลุมจอดอากาศยาน

ภารกิจหนึ่งของ ทอท. คือการให้บริการหลุมจอดอากาศยานที่เหมาะสมกับประเภทและขนาดของอากาศยานในแต่ละเที่ยวบิน โดยคำนึงถึงมาตรฐานทางด้านความปลอดภัยที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนดไว้เป็นหลัก โดยการให้บริการหลุมจอดอากาศยานที่เหมาะสม จะช่วยให้บริษัทสายการบินสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และทำให้ผู้โดยสารได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ระบบการบริหารหลุมจอดอากาศยานเป็นระบบที่ดำเนินการ โดย เจ้าหน้าที่งานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน ภายใต้อำนาจรับผิดชอบของ งานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน (งคส.สบข.ฝปข) มีหน้าที่ในการกำหนดหลุมจอดสำหรับอากาศยานในทุกเที่ยวบินที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามสิทธิ์ของสายการบินนั้น ๆ

การบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานจะดำเนินการบนระบบจัดการข้อมูลสนามบิน (Flight Information Management System : FIMs) ในเรื่องของเวลา แบบเครื่องบินและสถานะภาพการขนถ่าย (ผู้โดยสาร/สินค้า) ของอากาศยานที่มาใช้บริการ โดยกำหนดพื้นที่ในการให้บริการส่งถ่ายข้อมูลต่าง ๆ ไปยังสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ต่อไปตามคู่มือการดำเนินงาน (Standard Operation Procedure : SOP) (มาตรฐานการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน งานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน ประเภทคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard operating procedure). 2549

ได้กล่าวถึงรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

2.2.1 ขั้นตอนการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน

1) การกำหนดพื้นที่หลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหลุมจอดอากาศยานทั้งหมด 120 หลุมจอด แบ่งเป็น

- หลุมจอดอากาศยานประชิดอาคาร จำนวน 51 หลุมจอด ซึ่งจะพิจารณาให้อากาศยานที่ขนถ่ายผู้โดยสารเข้าใช้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น

- หลุมจอดอากาศยานที่บินภายในประเทศ จำนวน 12 หลุมจอด (A, B)
- หลุมจอดอากาศยานที่บินระหว่างประเทศ จำนวน 39 หลุมจอด

(C, D, E, F และG)

- หลุมจอดอากาศยานแบบระยะไกล จำนวน 69 หลุมจอด คือหลุมจอดอากาศยานที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบินให้บริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 โซน ได้ดังนี้

- โซนที่ 1 ได้แก่ หลุมจอด 101-129
- โซนที่ 2 ได้แก่ หลุมจอด 201-213
- โซนที่ 3 ได้แก่ หลุมจอด 301-308
- โซนที่ 4 ได้แก่ หลุมจอด 401-403
- โซนที่ 5 ได้แก่ หลุมจอด 501-525

ซึ่งหลุมจอดอากาศยานระยะไกลจะพิจารณาให้อากาศยานที่ขนถ่ายสินค้าและพัสดุภัณฑ์ อากาศยานที่จอดพักค้างระยะเวลานาน ๆ อากาศยานที่สายการบินร้องขอที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการใช้หลุมจอดอากาศยานประชิดอาคารได้

2) การกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติในการใช้หลุมจอดอากาศยาน จากข้อกำหนดในการจัดหลุมจอดอากาศยานตามคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน สามารถสรุปได้ ดังนี้

- ข้อกำหนดหลักในการจัดหลุมจอดอากาศยาน

ข้อกำหนดหลัก Minimum buffer time (ช่วงเวลาระยะต่อระหว่างเที่ยวบินเข้าเข้ากับเที่ยวบินขาออก ในกรณีที่ทำการบินเข้า-ออก นอกเหนือจากเวลาทำการบินที่กำหนดไว้ในตารางบิน) อย่างน้อยที่สุด คือ 15 นาที หลังจากกำหนดเวลาทำการบินของเที่ยวบินขาออก และ 15 นาที ก่อนกำหนดเวลาทำการบินเข้ามาของเที่ยวบินขาเข้าที่จะมาจอดรับบริการภาคพื้นในหลุมจอดอากาศยานเดียวกันตามกำหนดเวลา ตามตารางการบิน (รวมเวลาระหว่างเที่ยวบินเข้า-ออก เวลาที่ใช้ในการจัดสรรหลุมจอดอากาศยาน สำหรับเที่ยวบินขาเข้า-ออก ที่จอดรับบริการภาคพื้นในหลุมจอดอากาศยานเดียวกัน คือ 30 นาที) โดยข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาจากแบบของอากาศยาน และเวลาที่อากาศยานจอดรับบริการดังแสดงในตารางที่ 2.1 และ 2.2 ซึ่งถ้าพบว่าเวลาในการที่อากาศยานจอดรับบริการภาคพื้นของเที่ยวบินนั้น มากกว่าที่กำหนดไว้ตามตารางการบิน จะต้องประสานผู้แทนสายการบินให้ทำการลากจูงอากาศยานนั้นออกจากหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารไปจอดรับบริการภาคพื้นที่หลุมจอดอากาศยานแบบระยะไกล โดยที่เวลาในการจอดรับบริการภาคพื้นสูงสุดที่ได้รับอนุญาตให้อากาศยานจอด ณ หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคาร ผู้โดยสาร สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ คือ 4 ชั่วโมง

ตารางที่ 2.1 เวลาที่เครื่องบินใช้ในการจอดรับบริการภาคพื้นสำหรับเที่ยวบินขาออก

แบบอากาศยานตาม ICAO Code	เวลา (นาที)	ขนาดความยาวของ Wing span
F	120	80 เมตร
E	90	65 เมตร
D	90	52 เมตร
C	75	34.5 เมตร

ที่มา: คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานควบคุมสะพานเทียบ หน้า 7 : ICAO Annex14

ตารางที่ 2.2 เวลาที่เครื่องบินใช้ในการจอดรับบริการภาคพื้นสำหรับเที่ยวบินขาเข้า

แบบอากาศยานตาม ICAO Code	เวลา (นาที)	ขนาดความยาวของ Wing span
F	90	80 เมตร
E	75	65 เมตร
D	60	52 เมตร
C	45	34.5 เมตร

ที่มา: คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานควบคุมสะพานเทียบ หน้า 8 : ICAO Annex14

เที่ยวบินที่เที่ยวบินขาเข้าเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic) ถูกกำหนดให้เที่ยวบินขาออกเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ (International) และเที่ยวบินที่เที่ยวบินขาเข้าเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ ถูกกำหนดให้เที่ยวบินขาออกเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ จะจัดสรร

หลุมจอดอากาศยานให้จอดรับบริการภาคพื้นที่หลุมจอดอากาศยานระยะไกล ถ้าเวลา Turnaround time น้อยกว่า 4 ชั่วโมง

เที่ยวบินขนส่งสินค้า (Cargo flight) จะจัดให้จอดรับบริการภาคพื้นที่หลุมจอดอากาศยานระยะไกล ในกลุ่มของหลุมจอดอากาศยานบริเวณใกล้กับอาคารสินค้าที่ให้บริการมากที่สุด

อากาศยานหรือเที่ยวบินที่ต้องมีการซ่อมบำรุง จะจัดให้หลุมจอดอากาศยานที่อยู่ในส่วนของ Maintenance apron บริเวณหน้าโรงซ่อมอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการประสานงานกับผู้แทนฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย

- ข้อกำหนดรองในการจัดหลุมจอดอากาศยาน สำหรับการจอดค้างแรมในหลุมจอดอากาศยานประเภทประชิดอาคาร จะอนุญาตให้ทำได้ ถ้าไม่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสำหรับวันถัดไป

การจัดหลุมจอดอากาศยานสำหรับเที่ยวบินที่ใช้เครื่องบินแบบ A380 จะจัดสรรให้เข้าจอดรับบริการภาคพื้นที่หลุมจอดอากาศยาน Code F

การจัดสรรให้เครื่องบินเข้าจอดรับบริการภาคพื้นที่หลุมจอดอากาศยานประเภทประชิดอาคาร จะใช้ข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ดังนี้

- ระยะเวลาการจอดรับบริการภาคพื้น ที่สั้นที่สุด
- ถ้าอากาศยาน 2 แบบ ที่มีกำหนดเวลาทำการบินเข้ามาในเวลาเดียวกันแบบ

ของอากาศยานที่มีความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้จำนวนมากกว่า จะได้รับพิจารณาลำดับความสำคัญให้เข้าจอดก่อน ไม่จัดเครื่องบิน 2 เที่ยวบินที่ไม่ใช่ของสายการบินเดียวกันเข้าจอดรับบริการภาคพื้นในหลุมจอดอากาศยานประเภทประชิดอาคาร ที่ออกแบบเป็น MARS Stand (หลุมจอดอากาศยานที่ออกแบบไว้ให้สามารถจัดเครื่องบิน Code C แบบต่าง ๆ เข้าจอดรับบริการภาคพื้นได้พร้อมกันหลุมจอดอากาศยานเดียวกันทางด้านซ้ายและด้านขวา)

2.2.2 ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับการจัดสรรหลุมจอดอากาศยาน

เที่ยวบินที่ทำการบินเป็นประจำ (Scheduled flight) มีสิทธิ์ในการได้รับการจัดสรรเข้าจอดรับบริการภาคพื้น ณ หลุมจอดอากาศยานที่สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มากกว่าเที่ยวบินที่ทำการบินไม่ประจำ (Non-scheduled flight)

การจัดสรรหลุมจอดอากาศยาน พนักงานเวร งคส.สบข.ฝปข. จะยืนยันหลุมจอดอากาศยานที่จัดไว้สำหรับแต่ละเที่ยวบิน เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ก่อนเวลาที่เครื่องบินเข้าทำการบินลงมาถึงท่าอากาศยาน หรือก่อนเวลาที่เครื่องบิน เที่ยวบินขาออกจะทำการบินออกไป เป็นเวลา

ประมาณ 3 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับเวลาตามที่สายการบินแจ้งให้พนักงานเวร จกส.สบข.ฟปข. ทราบ ณ ปัจจุบัน

เที่ยวบินอื่น ๆ เช่น เที่ยวบินเครื่องบินส่วนตัว, เที่ยวบินของบริษัทห้างหุ้นส่วนหรือของทางราชการที่ใช้เครื่องยนต์ขนาดเล็ก, เครื่องบินใบพัดหรือเครื่องยนต์ลูกสูบอื่น ๆ จะจัดสรรหลุมจอดอากาศยานตรงด้านทิศเหนือ ปลายสุดของลานจอดอากาศยานด้านคลังสินค้า

ไม่สมควรอนุญาตให้อากาศยานแบบ helicopter ของบุคคลโดยทั่วไปทำการบินขึ้นและลง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้น helicopter ที่ได้รับพิจารณาอนุญาตเป็นกรณีพิเศษจากส่วนงานรัฐบาลแล้วเท่านั้น โดยจะจัดสรรให้ทำการบินขึ้น-ลงที่บริเวณ ISOLATE 1 หรือพื้นที่ที่ไม่มีเครื่องเคลื่อนไหวของอากาศยานอื่น ๆ นอกจากการทำการร้องขอเป็นกรณีพิเศษ และมีการจอดพักค้างคืนจะให้จอดรับบริการภาคพื้นหลุมจอดอากาศยานที่ 130

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขนาดของหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารทั้งหมด 51 หลุมจอด ที่แตกต่างกันออกไป แต่สามารถให้บริการได้ตามหลักมาตรฐานสากล โดยอ้างอิงจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ขนาดของแต่ละหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

หลุมจอด	Stand Size (ICAO Code)	International/Domestic
A1	D	Domestic
A2	D	Domestic
A3	E	Domestic
A4	C2	Domestic
A5	E	Domestic
A6	E	Domestic
B1	D	Domestic
B2	D	Domestic
B3	D	Domestic
B4	D	Domestic

ตารางที่ 2.3 แสดงขนาดของแต่ละหลุมจอดอากาศยาน (ต่อ)

หลุมจอด	Stand Size (ICAO Code)	International/Domestic
B5	E	Domestic
B6	E	International
C1	E	International
C2	F	International
C3	E	International
C4	E	International
C5	E	International
C6	F	International
C7	E	International
C8	E	International
C9	E	International
C10	D	International
D1	E	International
D2	E	International
D3	E	International
D4	C	International
D5	E	International
D6	E	International
D7	D	International
D8	E	International
E1	E	International
E2	E	International
E3	F	International
E4	E	International

ตารางที่ 2.3 แสดงขนาดของแต่ละหลุมจอดอากาศยาน (ต่อ)

หลุมจอด	Stand Size (ICAO Code)	International/Domestic
E5	E	International
E6	E	International
E7	F	International
E8	E	International
E9	E	International
E10	D	International
F1	D	International
F2	D	International
F3	D	International
F4	E	International
F5	E	International
F6	D	International
G1	E	International
G2	F	International
G3	E	International
G4	F	International
G5	F	International

ที่มา: คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานควบคุมสะพานเทียบ : ข้อมูลขนาด/แบบเครื่องบิน
แบ่งตามรหัสมาตรฐานสากลของ ICAO Annex14

- ข้อกำหนดเฉพาะ อากาศยานประเภท MD82 และ Boeing 717 คือเครื่องบินที่เล็กที่สุดของเครื่องบินแบบที่สามารถใช้สะพานเทียบเครื่องบินของหลุมจอดอากาศยานประเภทประชิดอาคาร

หลุมจอดอากาศยานประเภทประชิดอาคารที่ออกแบบเป็น MARS Stand สามารถจัดสรรเครื่องบินรหัส C2 เข้าจอดรับบริการภาคพื้นได้ที่ตำแหน่งจุดจอดทางด้านซ้าย (L) และจัดสรรเครื่องบินรหัส C1 เข้าจอดรับบริการภาคพื้นได้ที่ตำแหน่งจุดจอดทางด้านขวา (R)

หลุมจอดอากาศยานระยะไกลที่ออกแบบเป็น MARS Stand สามารถจัดสรรเครื่องบินรหัส C2 เข้าจอดรับบริการภาคพื้นได้ที่ตำแหน่งจุดจอดทางด้านขวาและซ้าย

ถ้าเครื่องบินที่มีแบบและขนาดใหญ่ รหัส F เข้าจอดรับบริการภาคพื้นตามหลุมจอดอากาศยานที่กำหนดไว้ จะต้องพิจารณาจัดสรรเครื่องบินที่จะเข้าจอดรับบริการภาคพื้นให้อยู่ในแบบหรือขนาดของเครื่องบิน เป็นรหัส D

2.2.3 หลักการพิจารณาทำแผนการใช้หลุมจอด ในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถจำแนกความสำคัญของแต่ละเที่ยวบิน ได้ดังนี้

- 1) จัดทำแผนให้อากาศยานที่มีบุคคลสำคัญเข้าจอด ณ หลุมจอดอากาศยานตามที่สายการบินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) จัดทำแผนให้อากาศยานของสายการบินที่ทำการบิน รับ-ส่ง ผู้โดยสารที่มีตารางการบินแบบประจำเข้าใช้สะพานเทียบเครื่องบินให้มากที่สุด
- 3) จัดทำแผนให้อากาศยานของสายการบินที่ทำการบิน รับ-ส่ง ผู้โดยสารที่มีตารางการบินแบบไม่ประจำเข้าใช้สะพานเทียบเครื่องบินเพื่อรับ-ส่ง ผู้โดยสาร
- 4) จัดทำแผนให้อากาศยานของสายการบินเดียวกันที่มีเวลา เข้า-ออก ใกล้เคียงกัน ใช้หลุมจอดอากาศยาน ใกล้เคียงกัน
- 5) จัดทำแผนที่ทำการบิน รับ-ส่ง สินค้าและพัสดุภัณฑ์เข้าจอดหลุมจอดอากาศยานบริเวณใกล้คลังสินค้าของสายการบินนั้น ๆ
- 6) จัดทำแผนให้อากาศยานที่ทำการบินมาจากระหว่างประเทศและทำการบินต่อเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ หรือทำการบินมาจากภายในและทำการบินต่อเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยใช้อากาศยานเดียวกันที่ใช้เวลาจอดไม่มาก (1-2 ชั่วโมง) ให้หลุมจอดที่หลุมจอดอากาศยานระยะไกล เนื่องจากมีข้อจำกัดในการให้บริการผู้โดยสารของสายการบิน ยกเว้นสายการบินร้องขอใช้หลุมจอดอากาศยานประชิดอาคาร โดยสายการบินจะเป็นผู้บริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสาร
- 7) จัดทำแผนให้อากาศยานที่จอดพักค้างแรมเป็นเวลานาน ๆ อากาศยานที่รับ-ส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ และอากาศยานที่สายการบินร้องขอหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ เช่น อากาศยานที่มีขนาดเล็ก ไม่สามารถให้บริการสะพานเทียบเครื่องบินได้ ให้พิจารณาอากาศยานดังกล่าวเข้าจอดที่หลุมจอดอากาศยานระยะไกล

2.2.4 สิทธิและลำดับความสำคัญในการใช้หลุมจอดอากาศยาน

ลำดับที่ 1 อากาศยานที่มีบุคคลสำคัญเดินทางไป-มา กับอากาศยานนั้น ตามประกาศใน AIP Thailand

ลำดับที่ 2 อากาศยานที่มีบุคคลสำคัญเดินทางไป-มา กับอากาศยานนั้นตามที่สายการบินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งระบุขอเข้าจอดอากาศยานนั้น ๆ มาล่วงหน้าเป็นครั้งคราว

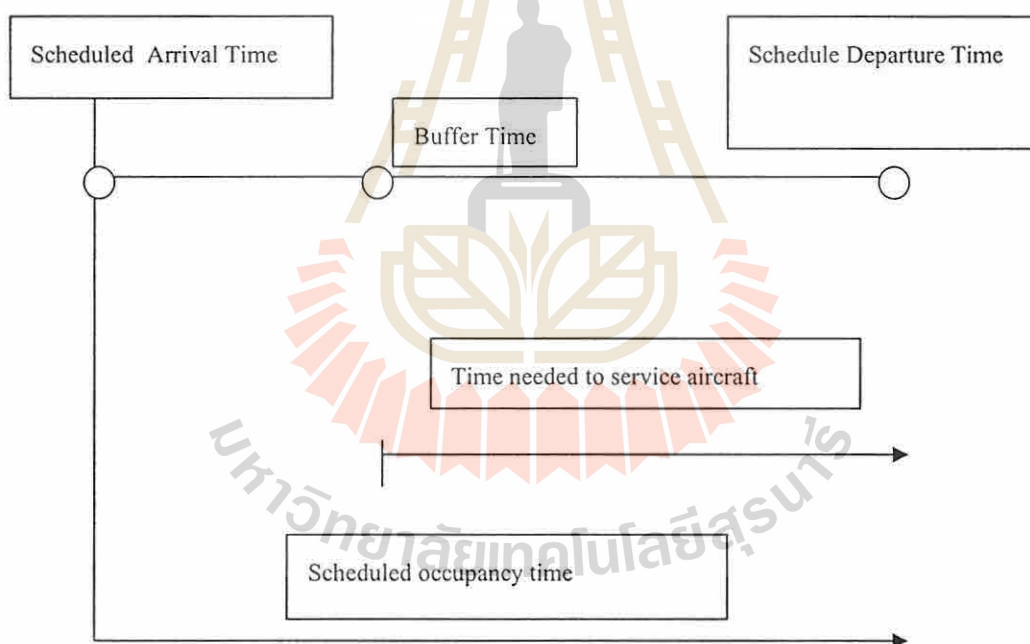
ลำดับที่ 3 อากาศยานที่ทำการบินเข้า-ออก ตามกำหนดตารางการบินประจำช่วงเวลา ระยะสั้น

ลำดับที่ 4 อากาศยานที่ทำการบินเป็นเที่ยวบินขาเข้า คือ อากาศยานขาเข้าที่ต้องการขนถ่ายผู้โดยสารที่หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารแล้วทำการลากจูงออกไปจอดที่ค้ำวางแรมที่หลุมจอดระยะไกล

2.2.5 ทฤษฎีความต้องการหลุมจอดอากาศยาน

Stewart (อ้างถึงใน นราวดี รัตนศรี, 2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการหลุมจอดว่าจำนวนหลุมจอดที่ต้องการจะขึ้นกับจำนวนอากาศยานที่มีอยู่ในชั่วโมงที่ใช้ในการออกแบบ และเวลาที่อากาศยานแต่ละลำใช้ในการใช้งานหลุมจอดอากาศยาน (Gate occupancy time) โดยปกติจะใช้ปริมาณจราจรทางอากาศในชั่วโมงสูงสุด (Peak hour) ในการออกแบบซึ่งเวลาที่ใช้งานหลุมจอดจะขึ้นกับขนาดของอากาศยาน และรูปแบบการดำเนินการบินของเที่ยวบิน เช่น เที่ยวบินประเภทพัก (Transit flight) หรือเที่ยวบิน ๆ ไป-กลับ (Turnaround time) นั่นคือถ้าอากาศยานมีขนาดใหญ่จะใช้เวลาในการใช้งานหลุมจอดนานกว่าอากาศยานขนาดเล็ก เนื่องจากอากาศยานขนาดใหญ่จะสามารถบรรจุผู้โดยสารได้มากกว่า และต้องการเวลาในการให้บริการอากาศยานภาคพื้น การวางแผนก่อนทำการบิน (Preflight planning) และเตรียมความพร้อมก่อนทำการบินนานกว่า และสำหรับรูปแบบการดำเนินการบินของเที่ยวบินที่มีผลต่อเวลานานใช้งานหลุมจอดเนื่องจากเที่ยวบินประเภทแวะพักจะต้องการการให้บริการภาคพื้นน้อย เวลาในการครอบครองหลุมจอดจะสั้นประมาณ 20 ถึง 30 นาที ในทางตรงกันข้ามถ้าเป็นเที่ยวบินไป-กลับอากาศยานจะต้องการให้บริการอากาศยานภาคพื้นนานประมาณ 40 นาที ถึงมากกว่า 1 ชั่วโมง โดยเวลาดังกล่าวบริษัทผู้ผลิตอากาศยานจะทำการคาดการณ์ไว้ ซึ่งจะแตกต่างกันในอากาศยานแต่ละรุ่น อย่างไรก็ตาม เวลาในการใช้งานหลุมจอดยังแปรผันตามการดำเนินการของแต่ละสายการบิน เช่น สายการบินที่มีความต้องการใช้งานหลุมจอดที่มีขนาดใหญ่เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือต้องการหลุมจอดที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการหลุมจอดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการควบคุมสะพานเทียบ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Steuart Gate (1974) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยยกตัวอย่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานหลุมจอดของอากาศยาน และพฤติกรรมของเที่ยวบิน โดยมีสมมติฐานว่าแต่ละเที่ยวบินมีพฤติกรรมลักษณะเฉพาะ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเวลาการเข้า-ออก ตามตารางการบิน กำหนดให้ระยะเวลาที่แตกต่างระหว่างเวลาที่เข้ามาตามตารางการบินกับเวลาที่เข้ามาจริงคือ การเข้ามาล่าช้า (Arrival lateness) ซึ่งถ้ามีค่าเป็นลบแสดงว่าเที่ยวบินเข้ามาถึงก่อนเวลา ในทำนองเดียวกัน ระยะเวลาที่แตกต่างระหว่างเวลาที่ออกตามตารางการบินกับเวลาที่ออกจริงคือ การออกไปล่าช้า (Departure lateness) ซึ่งจะไม่เป็นค่าลบเพราะโดยปกติอากาศยานจะไม่ออกก่อนเวลา ในการศึกษาจะวิเคราะห์การออกไปล่าช้าเนื่องจากการเข้ามาล่าช้าเท่านั้น ซึ่งกำหนดให้การเข้ามาล่าช้าคือ การเข้ามาถึงหลุมจอดหลังเวลาระยะต่อของเครื่องบิน โดยที่ระยะต่อของเครื่องบินคือ ค่าแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ใช้หลุมจอดตามตารางกับระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการอากาศยานภาคพื้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 เวลาการเข้าและออกตามตารางการบิน โดยสัมพันธ์กับระยะต่อของเครื่องบิน

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า จำนวนหลุมจอดอากาศยานที่ต้องการจะขึ้นกับจำนวนอากาศยานที่ต้องการใช้หลุมจอดอากาศยานในขณะนั้น และเวลาที่อากาศยานแต่ละลำใช้ในการใช้งานหลุมจอดอากาศยาน โดยที่กำหนดค่าความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ใช้หลุมจอดอากาศยานตามตารางกับระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการอากาศยานภาคพื้นคือระยะต่อ

2.2.6 ทฤษฎีความสามารถในการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน

Horonjeff Mckelvry (อ้างถึงใน ณัฐภรณ์ เจริญธรรม, 2546) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความสามารถในการบริการหลุมจอดว่า จำนวนอากาศยานที่มากที่สุดที่หลุมจอดที่มีอยู่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามความต้องการซึ่งปัจจัยที่อิทธิพลต่อความสามารถในการให้บริการของหลุมจอด ได้แก่

- 1) จำนวน และประเภทของหลุมจอดที่จัดไว้ให้อากาศยาน โดยที่หลุมจอดแต่ละประเภทจะมีความสามารถในการรองรับอากาศยาน
- 2) ความหลากหลายของแบบอากาศยานที่มีความต้องการใช้หลุมจอดซึ่งความหลากหลายของขนาดอากาศยานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระยะเวลาที่อากาศยานใช้หลุมจอดแตกต่างกัน
- 3) เปอร์เซ็นต์ของหลุมจอดที่ถูกใช้งาน มีผลต่อเวลาที่ใช้ในการเคลื่อน อากาศยานเข้า-ออกจากหลุมจอด ถ้าจำนวนครั้งที่หลุมจอดถูกใช้งานมาก จะทำให้เสียเวลาในกระบวนการเคลื่อนที่เข้า-ออกมากตามไปด้วยก่อให้เกิดความล่าช้า
- 4) การกำหนดแนวทางในการใช้หลุมจอด เช่น ใช้ร่วมกับสายการบิน (Common gate use strategy) หรือการจัดการให้เฉพาะบางสายการบิน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความสามารถในการให้บริการหลุมจอดอากาศยานคือความต้องการหลุมจอดอากาศยานต้องมีมากกว่าหรือเท่ากับความสามารถของหลุมจอดอากาศยานที่ให้บริการได้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ได้แก่ จำนวนและประเภทของหลุมจอดอากาศยาน ความหลากหลายของแบบอากาศยาน จำนวนครั้งของหลุมจอดอากาศยานที่ถูกใช้งาน และการกำหนดแนวทางในการใช้หลุมจอดอากาศยาน เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในการบริการระดับมืออาชีพ (Professional service) เช่นการบริการ โรงแรมพนักงานบริการ ต้องใช้เวลาฝึกฝนและเรียนรู้งานนานนับปี กว่าจะได้มาตรฐานการบริการตามที่โรงแรมกำหนดสามารถสังเกตได้จากการพิจารณาคำแนะนำต่าง ๆ หรือเลื่อนชั้นพนักงานของหลายโรงแรม ที่ทางโรงแรมมักพิจารณาจากอายุงานและประสบการณ์การทำงานของพนักงานอย่างน้อยหนึ่งปีเป็นหลัก

ดังนั้น ความเข้าใจถึงการบริการจึงมีบทบาทสูงมาก ที่จะช่วยให้พนักงานบริการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ ถูกต้อง ตรงตามนโยบายของโรงแรมหรืออุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้เกิดความมีมาตรฐานในการทำงาน โดยในขั้นต้นพนักงานควรเข้าใจความหมายของคำว่า การบริการ กันอย่าง

ต้องมาก่อน ซึ่งการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE โดยอิมรอล วุฒิรัตน์ โกวิท (2553) ได้มีการให้ความหมาย ดังนี้

S = Smile สิ่งแรกพนักงานต้องยิ้มเป็น และยิ้มอย่างเป็นมิตร อันแสดงถึงยิ้มสยามที่ชาวต่างชาติชื่นชอบ

E = Eye contact เมื่อพนักงานยิ้มให้ลูกค้าแล้ว ต่อมาก็ต้องตามด้วยการสบตาหรือการมองเห็น และกล่าวคำทักทาย

R = Remember เมื่อยิ้มแล้ว สบตาแล้ว กล่าวคำทักทายพร้อมเรียกชื่อลูกค้าด้วย จะถือเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะหากพนักงานสามารถจำชื่อลูกค้าได้ จุดนี้คือสุดยอดแห่งงานบริการ

V = Viewing การมองดูไปรอบ ๆ และเอาใจใส่ลูกค้า คือสิ่งจำเป็นอีกข้อหนึ่ง

I = Information การให้ข้อมูลลูกค้า และการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ถือเป็นข้อได้เปรียบคู่แข่งไม่น้อย เพราะพนักงานที่มีข้อมูลของบริษัทมากยิ่งขึ้นทำให้ใจข้อขัดข้องใจของลูกค้าได้มากขึ้นเท่านั้น

C = Courtesy ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในงานบริการ พนักงานจงอย่าผลอทำตัวเสมอลูกค้า แม้ว่าลูกค้าจะให้ความสนิทสนมเป็นกันเองมากแค่ไหนก็ตาม

E = Empathy รู้กาลเทศะ และเข้าอกเข้าใจลูกค้าว่าขณะนี้ลูกค้ากำลังต้องการอะไร

SERVICE คือสิ่งที่คุณทำงานด้านบริการ ต้องทำความเข้าใจและใส่ใจ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ก็จะช่วยยกระดับการบริการของตนเองและบริษัทได้เป็นอย่างมาก Verma, B.M (1986). ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบผลถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้น ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยการบริการสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้า แต่การปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และ บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทน สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรม หลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Groonroos (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับ บริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของ ลูกค้า

Stanton (อ้างถึงในสุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองนำเสนอ ความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่ไม่มาสามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาด ธุรกิจได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตน และสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมี ลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

2.3.2 ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักขิตานนท์ ศุภกร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะวานิช. (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้

1) การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นลักษณะแทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นการบริการซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2) การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการการผลิตและกระบวนการการบริโภคออกจากกันได้ (Variability) เนื่องจากทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในการบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมมองของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3) คุณภาพการบริการที่ไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานการบริการที่ไม่แน่นอน (Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรมหรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2.3.3 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ สุกร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะวานิช. (2546) ได้ศึกษางานบริการมีจะมีลักษณะเฉพาะ สามารถแบ่งออก ได้ดังนี้

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีแต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและ ดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากจะเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
- 6) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี
- 7) หากเกิดการบกพร่องก็จะเห็นได้ชัด การบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ความรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
- 8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี การบริการที่ดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี ทัศนคติ ต่อการให้บริการดีและได้รับการปลุกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิด

การบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ งานบริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากคู่องค์กรจะพบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่มีการบริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสภาวะแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในอุตสาหกรรมการบิน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพจะมุ่งเน้น ไปยังความต้องการของลูกค้าและสิ่งที่คุณให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

Lewis and Booms (1983) กล่าวว่า การวัดระดับของการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าตรงตามความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ การส่งมอบคุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

David Garvin (2000) กล่าวว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่ไม่อาจประเมินประนอมได้ เมื่อข้อกำหนดไว้อย่างไร ต้องเป็นไปอย่างนั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่มีความเที่ยงตรง แน่นอน สามารถวัดได้ มองที่มีลูกค้าเป็นฐานที่ตั้ง โดยมุ่งไปที่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่วางไว้ ซึ่งมีอิทธิพลจากเรื่อง ผลผลิตภาพ และต้นทุนเป็นสำคัญ คุณภาพมีมาตรฐานมาจากความมีคุณค่า โดยคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างสิ่งที่ได้รับกับราคาที่เสียไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักษิตานนท์ สุกกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้า คาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับการบริการลูกค้า โดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาด

ความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้า ได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิมพชนก ศันสนีย์ (2540) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่น ๆ ของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นเนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าและสถานการณ์ในการแข่งขัน คุณภาพการบริการ คุณภาพแบ่งออกเป็นหลายประเภทตามความยากง่ายของการประเมินผลิตภัณฑ์ และบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการ ใดๆก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ พิมพชนก ศันสนีย์ แสดงทัศนะว่าการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพ ของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

Gronroos (1984) ได้นิยามว่าคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับวิธีการของพนักงานหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นคุณภาพที่เกิดจากการใช้บริการของมนุษย์โดยตรง ซึ่งทั้งสองส่วนจะครอบคลุมความหมายที่แตกต่างกันไป สำหรับ Gap model หรือ SERVQUAL (Parasuraman, 1986) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินจากผู้รับบริการ จะขึ้นกับสองส่วนที่แตกต่างกันคือความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) และการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ (Customer perception) โดยความคาดหวังของลูกค้าคือความต้องการของลูกค้าที่รู้สึกว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ส่วนการที่ลูกค้าได้รับรู้หมายถึงการประเมินหรือตัดสินผู้ให้บริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการ ดังนั้น หากองค์กรทราบถึงความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้าว่าคืออะไร ก็จะสามารถออกแบบการบริการให้ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้ คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการบริการที่จัดให้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งคุณภาพในการบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลงขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมิน การรับรู้บริการที่ได้รับจริงว่าตรงกับที่คาดหวังไว้หรือไม่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำ

ให้มีความคาดหวังแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล สำหรับการวัดคุณภาพของระบบบริการ สุขภาพนั้นแต่เดิมจะวัดคุณภาพจากใบอนุญาตประกอบกิจการและการรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรอง ต่อมาได้มีการพัฒนาแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SEARVQUAL ขึ้น เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนน การรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึง ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ แต่ถ้าคะแนนการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพ บริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

สำหรับแบบจำลอง SEARVQUAL ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า RATER

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการ ได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

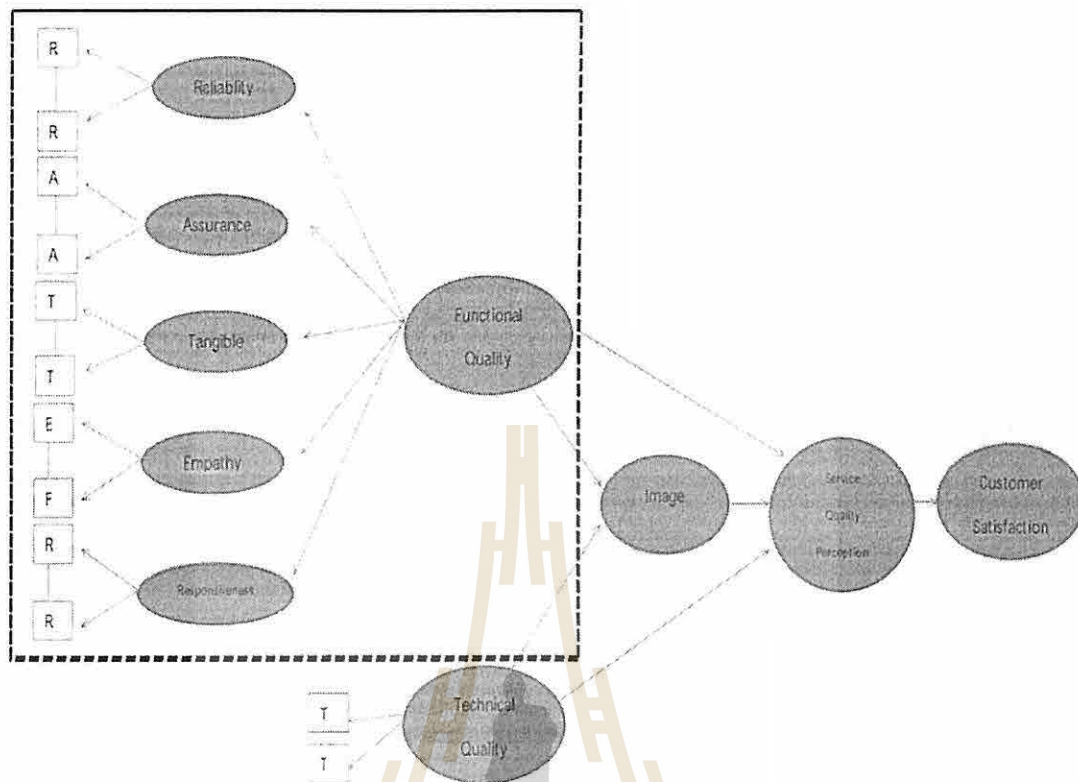
2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทัศนคติของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจต่อการบริการ

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ

ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่กล่าวข้างต้นเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน สามารถนำมาแสดงผลในรูปแบบได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 SERVQUAL model (Parasuraman, 1986)

Parasuraman (1986) ทำการศึกษาคุณภาพในการบริการรูปแบบต่าง ๆ และจากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยหลายชิ้น จึงได้แนวคิดดังภาพที่ 2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบและวัดคุณภาพในการบริการที่เหมาะสมกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสามารถนำไปใช้ในองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ซึ่งการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจาก

เดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึงในองค์กรภาครัฐอย่างจริงจัง คุณภาพของการบริการนับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย และได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

2.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2530) กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พื่อใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์เปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ

สิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น
ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

David (1981) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องการ
ความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลใน
ร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ

Powell (1983) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคล
ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกทุกข์ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่า
บุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการแต่ความ พึงพอใจนั้น จะหมายถึง
ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และ เกิดความสมดุลระหว่าง
ความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

Simon (1960) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้น สัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ สมาชิกสังคมนั้น
วัดได้ยาก แต่ก็ควรจะมีองค์ประกอบที่จะทำให้ความพึงพอใจ คือ ให้บริการเท่าเทียมกันกับสมาชิก
สังคม การให้บริการที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง
เพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการ
ปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Victor H. Room (1986) กล่าวว่า ทักษะและความคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้
เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะ
แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่
พึงพอใจ และยังกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติการทำงาน ความหมายอาจใช้แทน
กันได้เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมาย

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ แสดงออก
ในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะ
เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าว
จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการ

Shelly (อ้างถึงใน วงเดือน ผ่องแผ้ว, 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบ
ของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อ
เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

สายจิตร เหมทานนท์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) สุธิดา เมธีธารพวงศวานิช (2551) ได้มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 21-31 ปี มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อทำธุระส่วนตัวและท่องเที่ยว ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ส่วนใหญ่เดินทางเฉลี่ย 2 ครั้งต่อปี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย คือ ปัจจัยการให้บริการของสายการบิน ซึ่งประกอบไปด้วยขนาดของเครื่องบิน ความพอเพียงของจำนวนเที่ยวบินต่อวัน ความนุ่มนวลระหว่างการบินและการลง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องโดยสาร เมื่อมีการจัดระดับของปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านการให้บริการของสายการบิน และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลระดับน้อย

2) วัชร วัชรเสถียร (2539) ได้มีการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการในด้าน ผู้ให้บริการศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการ โดยกำหนดนโยบายการคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลพนักงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการ และในด้านความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางบวกในด้านต่าง ๆ ยกเว้นทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นไปในทางลบ

3) ณิชฐกรณ์ เจริญธรรม (2546) ได้ศึกษาการวางแผน และการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน โดยใช้ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) เป็นสถานที่ตัวอย่างในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะทางกายภาพการให้บริการลานจอดอากาศยาน และพฤติกรรมกรรมการเข้ามาใช้บริการหลุมจอดของอากาศยานเพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์หาความต้องการหลุมจอด และช่วยในการวางแผนและบริหารจัดการหลุมจอดที่มีอยู่ตามข้อจำกัดให้เพียงพอกับความต้องการ โดยโปรแกรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ โปรแกรมการหาความต้องการหลุมจอดซึ่งขึ้นกับตารางการบิน และกลยุทธ์การใช้หลุมจอดของท่าอากาศยานและ โปรแกรมการกำหนดอากาศยานเข้าใช้หลุมจอดตามข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยจำกัดเวลาในการใช้หลุมจอดที่มีสะพานเทียบในช่วงเวลาที่มีความต้องการหลุมจอดสูง ผลลัพธ์ของโปรแกรมประกอบไปด้วย Gantt chart ซึ่งแสดงการครอบครองจอดของอากาศยานในแต่ละวัน สักส่วนเป็นร้อยละของเวลาที่หลุมจอดถูกรอครอบครอง และจำนวนครั้งที่หลุมจอดถูกใช้ใน 1 วันซึ่งพบว่า โปรแกรมให้ผลที่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงได้ในระดับหนึ่งแต่ไม่สามารถกำหนดอากาศยานเข้าใช้หลุมจอดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงได้ทุกกรณี

4) อนุสรณ์ พันธุ์ทิมดวง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของกองสนับสนุน โรงงานอุปกรณ์ ฝ่ายช่างดอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีองค์ประกอบรวม 5 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร ควรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วคล่องตัว และควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ 2) ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ส่วนใหญ่เพียงพอเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานการสำรองพัสดุคงคลังมีการเก็บรักษาดี 3) ด้านคุณภาพของการให้บริการถูกต้อง และเรียบร้อยมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ 4) ด้านการประสานงานมีระบบการรับงาน และการเตรียมงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และ 5) ด้านการบริหารจัดการมีการวางระบบปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ด้วยดีประสิทธิภาพแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานซ่อมควรมีการกำหนดวิธีการทำงานให้ชัดเจนตรงกับความสามารถของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน

5) นราวดี รัตนศรี (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารหลุมจอดอากาศยานในการรองรับอากาศยานขนาดใหญ่ Airbus 380 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ช่วงประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และการสำเร็จการศึกษาหลักสูตรด้านการบินโดยตรง มีความเห็นต่อความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการบริหารหลุมจอดอากาศยานขนาดใหญ่ Airbus 380 ในระดับดีมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับ 3 มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารหลุมจอด

อากาศยานขนาดใหญ่ Airbus380 ในระดับดีมาก และผู้เคยเข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามกฎการจัดหลุมจอดอากาศยานขนาดใหญ่ Airbus380 ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก นอกจากนี้ความคิดเห็นต่อปัจจัย 5M ของผู้ปฏิบัติงานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบินให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดการ ด้านภารกิจหรืองานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์การใช้งาน ตามลำดับ แต่พบปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดหลุมจอดอากาศยานคือ จำนวน และขนาดของหลุมจอดอากาศยานในการรองรับอากาศยานขนาดใหญ่ Airbus 380 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ

6) วรธนะ พูนทองชัย (2556) ได้ทำการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารขาออก ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีในทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

7) สมศักดิ์ ภู่งาม (2552) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ในการใช้บริการ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก ด้านพฤติกรรมพนักงาน ระยะเวลาการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ และระบบการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีทั้งหมด 7 ด้าน ตัวแปรตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ระบบการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ พฤติกรรมพนักงาน ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี และรายได้ตามลำดับ

8) น้าลิน เทียมแก้ว (2556) ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น.-16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้บริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/เครือข่ายไร้สาย (wifi) และบริการอ่าน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รongลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูลูกเข้า-ออกไม่อ่านบัตรคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สายด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

9) อนันตชัย เชื้อกลาง (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สาขาชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านเงินฝาก ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคารบ่อยที่สุดคือ 10.30 - 12.29 น. ติดต่อกับธนาคารนาน 1-5 ปี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน สาขาชัยภูมิ อยู่ในระดับดีมากทั้ง 5 ด้าน คือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ และด้านพนักงาน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของ เพศ อายุ ประเภทของการมาใช้บริการมีความคิดเห็นในคุณภาพการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยภูมิ ไม่แตกต่างกันยกเว้น อายุ ที่มีผลแตกต่างกัน ทางด้านเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนในช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด มีผลแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำไม่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10) อภิวัฒน์ จันกัน (2533) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการกับธนาคาร 2-5 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน มากที่สุด ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวัดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

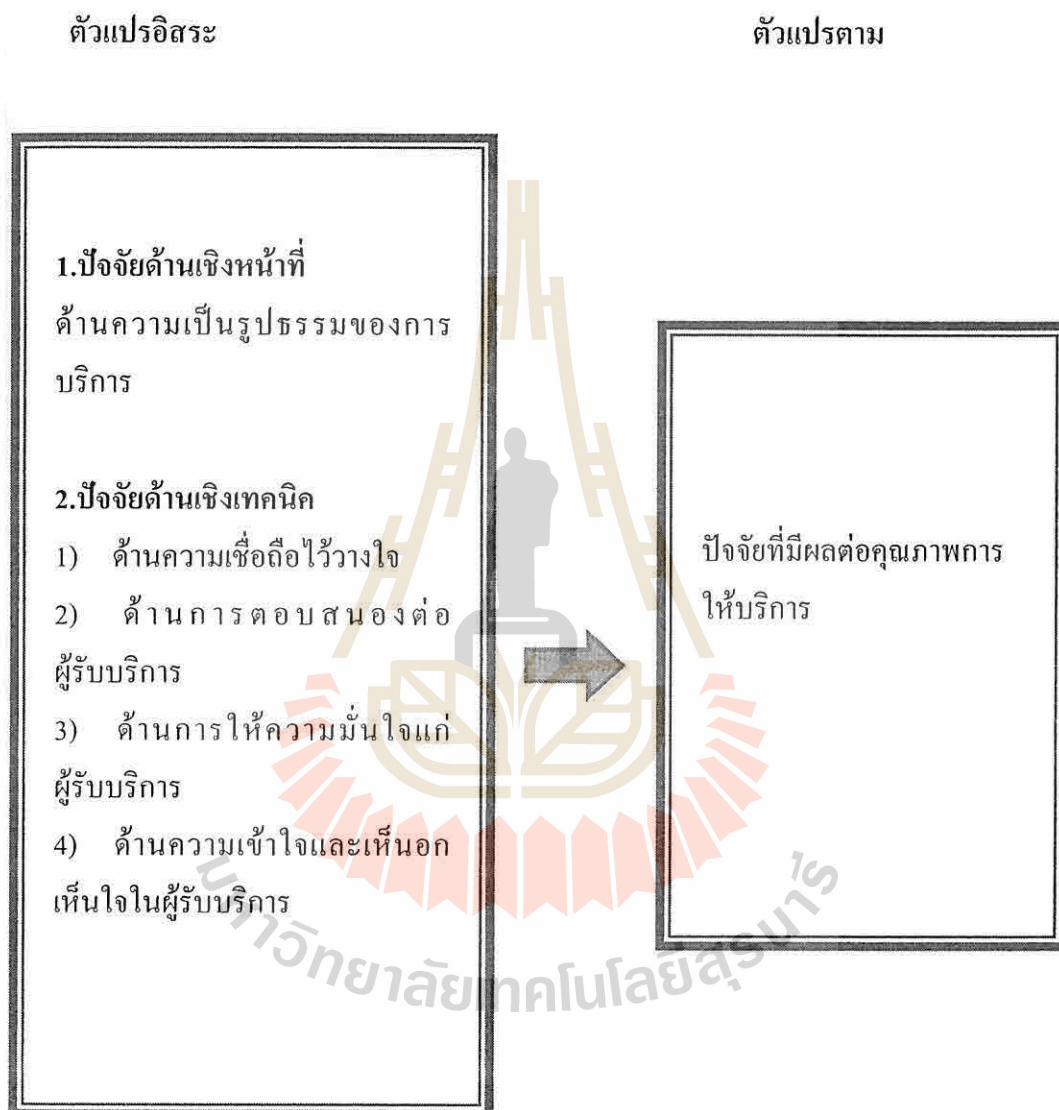
11) Seyed Hossein Siadat (2008) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการของ E-Retailing ในประเทศอิหร่านโดยใช้ SERVQUAL Model เป็นตัวชี้วัด ซึ่งจะประกอบไปด้วย 1) Tangible 2) Responsiveness 3) Assurance 4) Reliability 5) Empathy จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนชาวอิหร่านที่เข้ามาใช้บริการ โดยทำการสำรวจผ่านเว็บไซต์ www.cloob.com ต่างให้ความเห็นในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านรูปธรรมในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเห็นใจในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการ และ ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

12) Khuong Mai Ngoc and Tran Tran Usen (2015) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของภัตตาคารระดับหรูในเมืองโฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในภัตตาคาร โดยใช้ SERVQUAL Model เป็นตัวชี้วัด ผลการวิจัยพบว่า จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านอาหารมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการรายด้าน โดยรวมพบว่า ด้านความเอาใจใส่ลูกค้าในบริการให้คะแนนสูงสุด รองลงมาคือ การตอบสนองแก่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และความมั่นใจในการให้บริการตามลำดับ สำหรับด้านรูปธรรมในการให้บริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ แต่เป็นสิ่งสำคัญในคุณภาพของอาหาร และยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง

จากปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การวัดระดับคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมถึงการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินเพื่อเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลที่ดียิ่งในสำหรับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา หรือบรรยาย เป็นแบบผสมผสาน (Mix method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL model ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตาม เพศ อายุ จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน สายการบิน โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินงานวิจัยตามกระบวนการ ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน
- 2) กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทำการออกแบบสอบถาม จัดทำแบบสอบถามและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร วารสาร เอกสารเผยแพร่ บทความ รายงานประจำปี ข่าวสารจากสื่อสารสนเทศต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5) สรุปผลการศึกษาและรายงานผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสาร และผลจากแบบสอบถาม

3.2 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา หรือบรรยาย เป็นแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนและระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary research) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและความสำคัญของสถานะปัจจุบันของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การศึกษาทบทวนปริทัศน์วรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสาร รายงานประจำปี สถิติในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Field research) จากแหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สายการบินที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self administered questionnaire)

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติ ที่เข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติจำนวน 50 สายการบิน ที่เข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วง Winter Schedule ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ 1) ระดับบริหารจำนวน 39 คน 2) ระดับปฏิบัติการจำนวน 311 คน

3.4 ตัวแปรที่ทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.4.1 ตัวแปรอิสระ (Indepennt variable)

- 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่
 - เพศ
 - อายุ
 - ตำแหน่งงาน
 - ประเภทบุคลากร
 - ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - สายการบิน
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ได้แก่
 - ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 - ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
 - ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 - ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 - ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

3.4.2 ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ นำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งโครงสร้างได้ถูกกำหนดให้ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ทฤษฎี และแนวความคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามเลือกตอบ (Checklist question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรฐานบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงลำดับ (Original scale) ดังนี้

- 1) เพศ ใช้เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question) หรือ Dichotomous เป็นมาตรวัด Nominal scale
- 2) อายุ ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question) เป็นมาตรวัด Ordinal scale
- 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question) เป็นมาตรวัด Ordinal scale
- 4) ประเภทบุคลากร ใช้เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question) หรือ Dichotomous เป็นมาตรวัด Ordinal scale
- 5) สายการบิน ใช้เป็นคำถามแบบปลายเปิด
- 6) ตำแหน่งงาน ใช้เป็นคำถามแบบปลายเปิด
- 7) หน้าที่ความรับผิดชอบ ใช้เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประกอบไปด้วย 14 หัวข้อคำถาม ได้แก่
 - ห้องพัสดุโดยสาร มีความเหมาะสมต่อการเข้าใช้บริการ
 - ห้องพัสดุโดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอย่างครบครัน
 - แสงสว่าง ในห้องพัสดุโดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ
 - อุณหภูมิ ในห้องพัสดุโดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ
 - จำนวนเก้าอี้ในห้องพัสดุโดยสาร เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ
 - สายการบินสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่บริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานได้ง่าย
 - หลุมจอดอากาศยานเพียงพอต่อการให้บริการ
 - หลุมจอดอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอากาศยานทุกประเภท
 - หลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยและได้ตามหลักมาตรฐานสากล
 - หลุมจอดอากาศยานสามารถยืดหยุ่นต่อการให้บริการได้
 - มีการตรวจเช็คสะพานเทียบก่อนการเข้าใช้บริการ
 - สะพานเทียบเครื่องบิน มีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้ง
 - สะพานเทียบเครื่องบินมีลักษณะเหมาะสมกับการให้บริการ
 - สะพานเทียบเครื่องบิน มีการซ่อมบำรุงตามอายุการใช้งาน

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอน
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความน่าเชื่อถือ
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้อง

และแม่นยำ

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

● สายการบินได้รับการติดต่อ สื่อสารจาก พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- สายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย

● พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความเข้าใจ เมื่อสายการบินร้องขอเป็นกรณีพิเศษ

● พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

● พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่สายการบิน

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความสุขภาพ เป็นมิตร
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถ
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทักษะในการบริหารจัดการ
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามหลักมาตรฐานสากล

- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้
- 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
- พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน
 - พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีใจรักการในการบริการ
 - พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการแจ้งข่าวสารให้ทันต่อสถานการณ์แก่สายการบินอย่างสม่ำเสมอ
 - พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด
 - ข้อมูลที่สายการบินได้รับมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยใช้ Rating Scale เป็นมาตรวัดลักษณะของข้อความเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของ Likert's scale (Likert R, 1961) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉย ๆ หรือปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากคะแนนดังกล่าว จะแบ่งเกณฑ์ในการแจกแจงเป็นระดับคะแนนค่าเฉลี่ย เพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของเบสต์ (Best J.W, 1977) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน 4.5-5.0 คะแนน หมายถึงว่า ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- ระดับคะแนน 3.5-4.49 คะแนน หมายถึงว่า ระดับความคิดเห็น มาก
- ระดับคะแนน 2.5-3.49 คะแนน หมายถึงว่า ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- ระดับคะแนน 1.5-2.49 คะแนน หมายถึงว่า ระดับความคิดเห็น น้อย
- ระดับคะแนน 1.0-1.49 คะแนน หมายถึงว่า ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการบริหารการจัดการหลุมจอดอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะปลายเปิด

3.5.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาตรวจสอบ ผู้วิจัยได้นำไปแก้ไขปรับปรุง

3.5.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) นายทวนชัย ต้นสุริยวงศ์ ผู้อำนวยการส่วนบริการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง

2) อ. ร.ท. ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ ผู้บริหารและอาจารย์สาขานักบินพาณิชย์ สถาบันการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต

3) พ.ต.หญิง ดร.ณัฐกฤตา ศิริโสภณ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อนำมาพิจารณาและวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) แล้วนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยเนื้อหา มี 3 ระดับ คือ

+1 เป็นคำถามที่ตรงกับเนื้อหา

0 เป็นคำถามที่ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นตรงกับเนื้อหา

-1 เป็นคำถามที่แน่ใจแล้วว่าคำถามนั้นไม่ตรงกับเนื้อหา

จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรที่ใช้} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ	IOC	แทน คำนวณความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน ผลรวมการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นนำคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป (ภาคผนวก ข.1)

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และจะเก็บข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุป ซึ่งมีวิธี และขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

3.6.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 350 คน โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหารจำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 311 คน

3.6.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องแนวคิด ทฤษฎีจาก เอกสาร ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บทความ เอกสารที่เผยแพร่ วารสาร และรายงานการวิจัย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางสื่อสารสนเทศ ต่าง ๆ

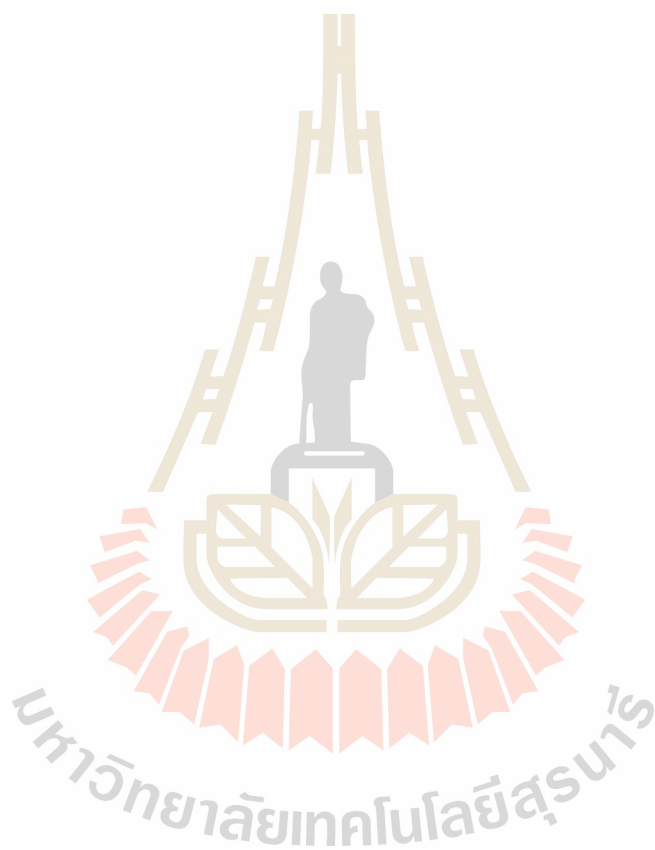
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมด หลังจากที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาแปลผลสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าสถิติบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและนำเสนอเป็นตารางคำบรรยาย

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่กำหนดไว้ แสดงออกมาในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดตามเกณฑ์ และนำมาจัดอันดับ

3) ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่กำหนดซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดและนำแบบสอบถามมาสังเคราะห์ข้อความ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการศึกษาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูล ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเชิงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3) นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลการวิจัย

4.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลปีงบประมาณพ.ศ. 2557 (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558) ด้านปริมาณจราจรทางอากาศของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปริมาณเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.03 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2556 โดยมีจำนวนเที่ยวบินรวม 609,937 เที่ยวบิน แบ่งเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 324,792 เที่ยวบิน และเที่ยวบินภายในประเทศ 285,145 เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารรวม 87.57 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.67 แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 51.20 ล้านคน และผู้โดยสารภายในประเทศ 39.37 ล้านคน

สำหรับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลง รวม 292,932 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.71 โดยเที่ยวบินระหว่างประเทศ 226,875 เที่ยวบิน ลดลงร้อยละ 0.70 และเที่ยวบินภายในประเทศ 66,057 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 10.95 รองรับผู้โดยสารรวม 46,497,257 คน ลดลงร้อยละ 8.65 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ จำนวน 38,031,114 คน ลดลงร้อยละ 9.65 และภายในประเทศ จำนวน 8,466,143 คน ลดลงร้อยละ 3.85 ปริมาณสินค้าและพัสดุ

ไปรษณีย์ภัณฑ์เข้า-ออกจำนวน 1,230,881 ตัน ลดลงร้อยละ0.09 เป็นการขนส่งระหว่างประเทศ จำนวน 1,191,132 ตัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.58 และการขนส่งภายในประเทศจำนวน 39,749 ตัน ลดลง ร้อยละ 16.65 แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถิติเที่ยวบินการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ช่วงเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

เดือน	Contact gate						Remote parking		รวม เที่ยวบิน
	Domestic		International		รวม	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
ตุลาคม	3,044	17	14,530	83	17,574	72	6,691	28	24,265
พฤศจิกายน	3,017	17	14,990	83	18,007	73	6,665	27	24,672
ธันวาคม	3,197	17	15,984	83	19,181	72	7,453	28	26,634
มกราคม	3,222	17	15,433	83	18,655	68	8,752	32	27,407
กุมภาพันธ์	2,928	18	13,236	82	16,164	68	7,775	32	23,939
มีนาคม	3,091	18	14,148	82	17,239	69	7,861	31	25,100

ที่มา ระบบบริหารจัดการเที่ยวบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน

สภาพปัจจุบันของหลุมจอดอากาศยานในช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 154,886 เที่ยวบิน ซึ่งพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถจัดสรรอากาศยานให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 111,631 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 72.10 และมีอากาศยานที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้หลุมจอดอากาศยานระยะไกลทั้งหมด 43,255 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 27.90

สามารถแสดงเป็นกราฟเพื่อเปรียบเทียบการเข้าใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแต่ละเดือน ได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 สภาพปัจจุบันของหลุมจอดอากาศยานในช่วงเวลา
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 24,265 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 17,574 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.43 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล 6,691 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.57 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.5

สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 24,672 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 18,007 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.99 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล 6,665 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.01 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.6

สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 26,634 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 19,181 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.02 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล 7,453 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.98 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.7

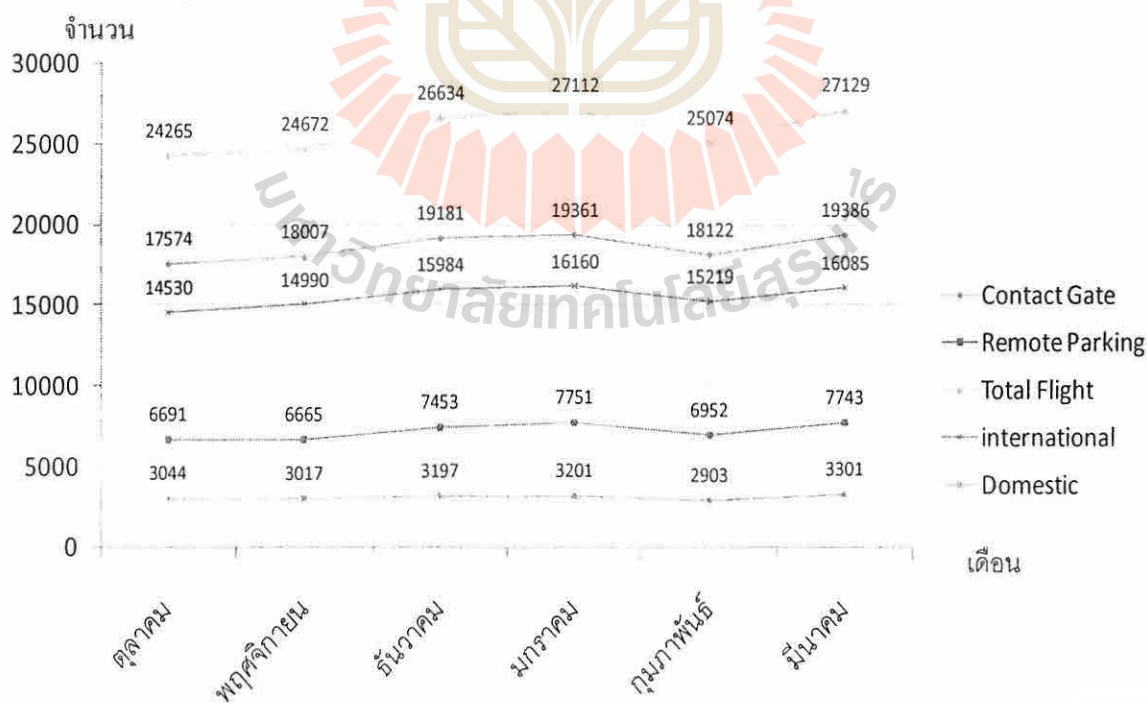
สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนมกราคม พ.ศ. 2558 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 27,112 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 19,361 เที่ยวบิน

หรือคิดเป็นร้อยละ 71.41 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล จำนวน 7,751 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.59 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.8

สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 25,074 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 18,122 เที่ยวบินหรือคิดเป็นร้อยละ 72.27 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล 6,952 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.73 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.9

สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 พบว่า มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 27,129 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรเที่ยวบินให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 19,386 เที่ยวบินหรือคิดเป็นร้อยละ 71.46 และมีเที่ยวบินที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานระยะไกล 7,743 เที่ยวบิน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.54 แสดงดังภาคผนวกที่ ง.10

สามารถแสดงเป็นกราฟจำแนกออกเป็นเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ รวมถึงสามารถจำแนกออกเป็นปริมาณเที่ยวบินที่เข้าใช้บริการหลุมจอดประเภทประชิดอาคารและหลุมจอดระยะไกล ในแต่ละเดือน ได้ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานช่วงเวลา
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

4.1.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ได้ดังต่อไปนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n=350)	ร้อยละ %
เพศ		
ชาย	235	67.14
หญิง	115	33.86
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
20-30 ปี	256	73.14
31-40 ปี	94	26.86
41-50 ปี	-	-
51 ปีขึ้นไป	-	-
ประเภทบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
ระดับบริหาร	39	11.14
ระดับปฏิบัติการ	311	88.86
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ %
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
1-3 ปี	281	80.29
3-5 ปี	53	15.14
มากกว่า 5 ปี	16	4.57

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 และเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.86

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 73.14 คน รองลงมา คือ ช่วง 31-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86

ประเภทบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระดับบริหาร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14 และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 88.86

จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 80.29 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.14 และมากกว่า 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 โดยมีสายการบินที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 สายการบิน (ภาคผนวก ค.1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน แบ่งออกเป็นระดับบริหาร จำนวน 39 คนและระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน โดยตอบแบบสอบถามปัจจัยทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

โดยมีรายละเอียดข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ปัจจัยด้านที่ 1 คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ของคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยานโดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ

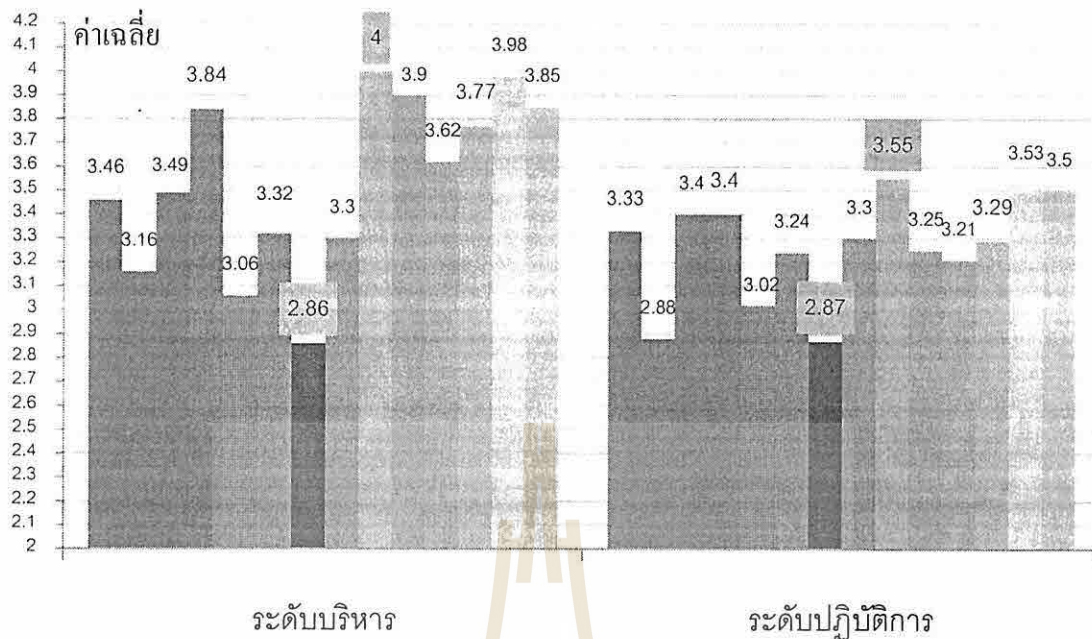
ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ
1. ห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมต่อการเข้าใช้บริการ	3.46	3.33	0.60	0.83	9	5
2. ห้องพักผู้โดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	3.16	2.88	0.73	0.78	12	12
3. แสงสว่าง ในห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ	3.49	3.40	0.60	0.78	8	4
4. อุณหภูมิ ในห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ	3.83	3.40	0.86	0.88	5	4
5. จำนวนเก้าอี้ในห้องพักผู้โดยสาร เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ	3.06	3.02	0.43	0.71	13	11
6. การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่บริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ได้ง่ายดาย	3.32	3.24	0.60	0.65	10	9
7. หลุมจอดอากาศยานเพียงพอต่อการให้บริการ	2.86	2.87	0.82	0.83	14	13
8. หลุมจอดอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทุกประเภท	3.30	3.30	0.72	0.99	11	6
9. หลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัย และได้ตามหลักมาตรฐานสากล	4.00	3.55	0.89	0.72	1	1
10. หลุมจอดอากาศยานสามารถยืดหยุ่นต่อการให้บริการได้	3.90	3.25	1.03	1.00	3	8
11. มีการตรวจเช็คสะพานเทียบก่อนการเข้าใช้บริการ	3.62	3.21	0.59	0.67	7	10

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ
12. สะพานเทียบเครื่องบิน มีความพร้อม ในการให้บริการทุกครั้ง	3.77	3.29	1.04	0.72	6	7
13. สะพานเทียบเครื่องบินมีลักษณะ เหมาะสมกับการใช้บริการ	3.98	3.53	1.00	0.73	2	2
14. สะพานเทียบเครื่องบิน มีการซ่อม บำรุงตามอายุการใช้งาน	3.85	3.50	1.00	0.79	4	3

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีรายละเอียดทั้งหมด 14 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดย ให้คะแนนหัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยได้ตามหลักมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.00 และ 3.55 ตามลำดับ ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และ 0.72 ตามลำดับ ในทางกลับกัน หัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ได้รับค่าเฉลี่ย 2.86 และ 2.87 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และ 0.83 ตามลำดับ สามารถสรุปในภาพรวม ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ ในรูปแบบแผนภูมิแท่ง

ปัจจัยด้านที่ 2 คือปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นปัจจัยการบริการที่จะทำให้รับบริการ รู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.4

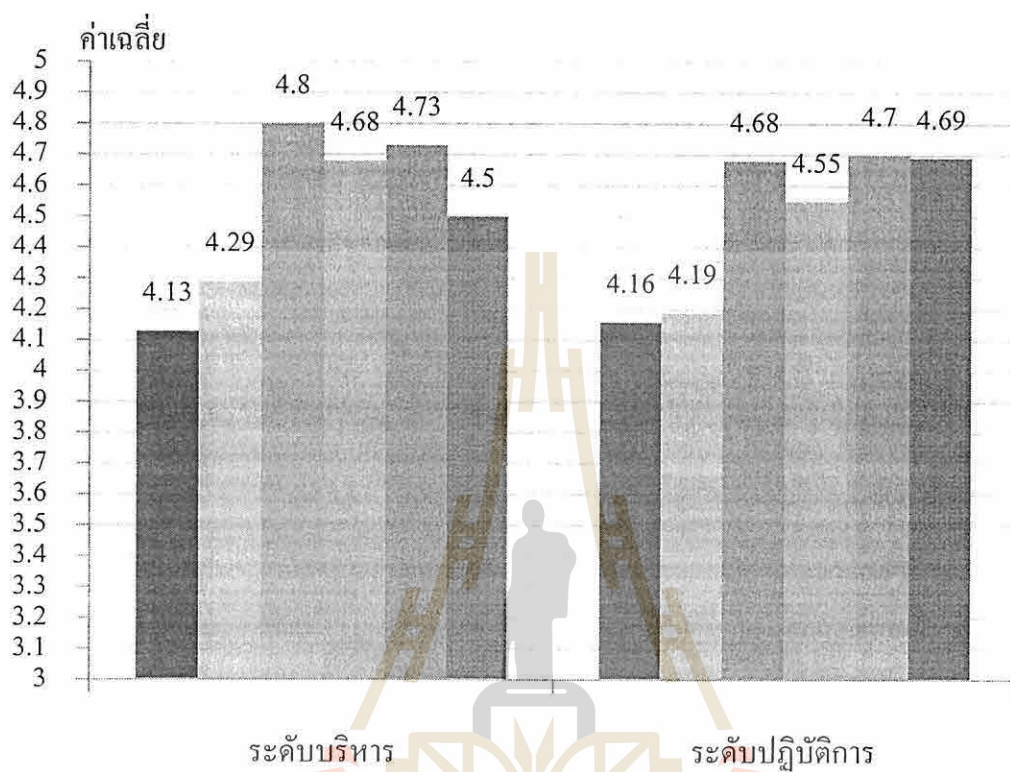
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอน	4.13	4.16	0.77	0.67	6	6
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความน่าเชื่อถือ	4.29	4.19	0.71	0.63	5	5
3. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	4.80	4.68	0.44	0.47	1	2
4. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.68	4.55	0.49	0.50	3	4
5. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	4.70	0.48	0.46	2	3
6. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	4.69	0.60	0.48	4	1

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีรายละเอียดทั้งหมด 6 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.80 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และคะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอน อยู่ระดับต่ำที่สุด คือ 4.13 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 สำหรับระดับปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.69 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และมีคุณภาพในการบริการ

ในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระดับต่ำสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.16 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 สามารถสรุปในภาพรวม ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในรูปแบบแผนภูมิแท่ง

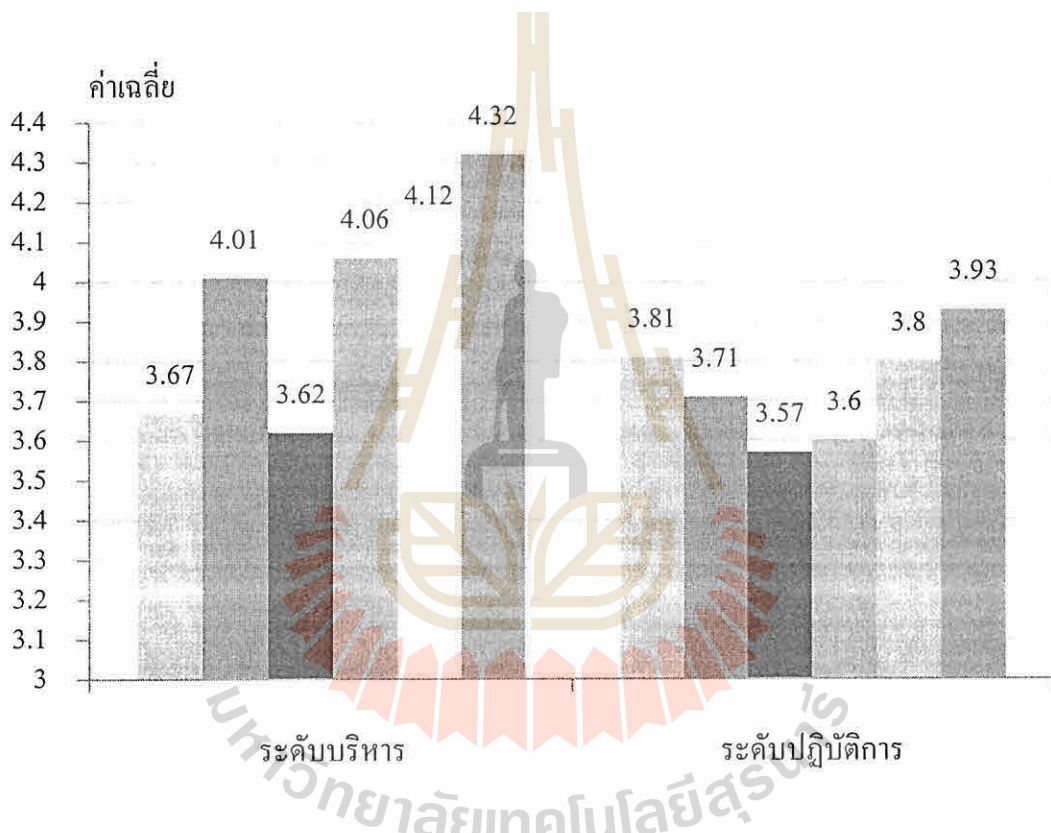
ปัจจัยด้านที่ 3 คือปัจจัยด้านการตอบสนอง หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ของการให้บริการ หลุมจอดอากาศยาน โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. สายการบินได้รับการติดต่อ สื่อสารจากพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล	3.67	3.81	0.68	4.17	5	5
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01	3.71	0.60	0.71	4	4
3. สายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย	3.62	3.57	0.82	0.72	6	6
4. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความเข้าใจ เมื่อสายการบินร้องขอเป็นกรณีพิเศษ	4.06	3.60	0.69	0.73	3	3
5. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	3.80	0.40	0.55	2	2
6. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้	4.32	3.93	0.66	0.76	1	1

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีรายละเอียดทั้งหมด 6 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดย ให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.32 และ 3.93 ตามลำดับ ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และ 0.76 ตามลำดับ ในทางกลับกัน หัวข้อสายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ได้รับค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.57 ตามลำดับ ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และ 0.72 ตามลำดับ สามารถสรุปในภาพรวม ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในรูปแบบแผนภูมิแท่ง

ปัจจัยด้านที่ 4 คือปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการถึงผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทัศนคติของผู้ให้บริการต่อการให้หลุมจอดอากาศยาน โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.6

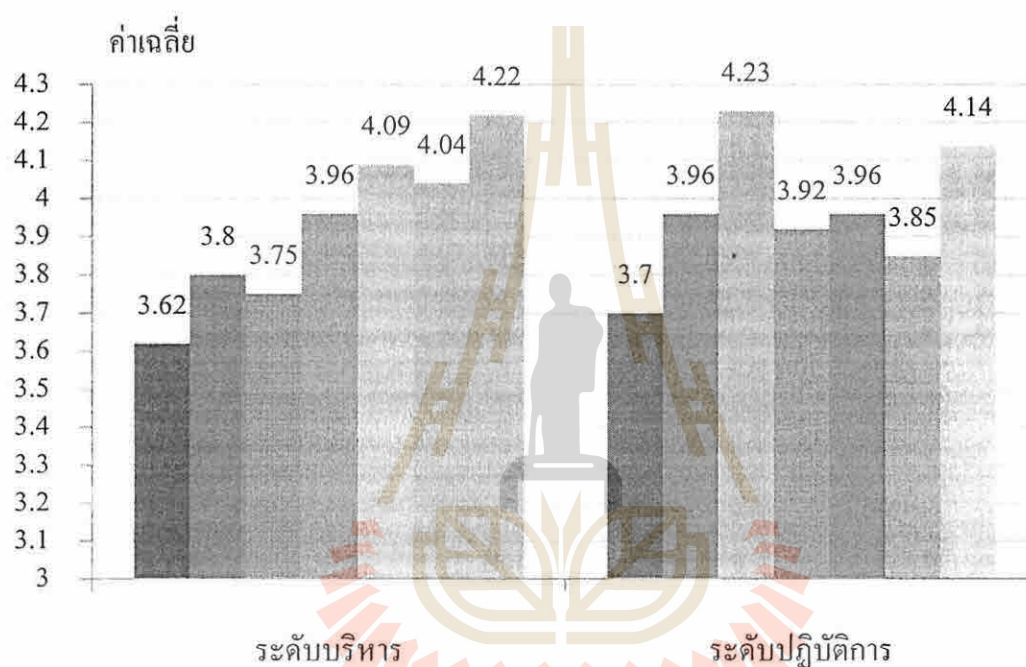
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่สายการบิน	3.62	3.70	0.85	0.80	7	6
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความสุขภาพ เป็นมิตร	3.80	3.96	0.97	0.77	5	3
3. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถ	3.75	4.23	0.84	0.76	6	1
4. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทักษะในการบริหารจัดการ	3.96	3.92	0.77	0.72	4	4
5. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	4.09	3.96	0.61	0.57	3	3
6. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามหลักมาตรฐานสากล	4.04	3.85	0.86	0.79	2	5
7. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้	4.22	4.14	0.92	0.87	1	2

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีรายละเอียดทั้งหมด 7 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำแนะนำได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.22 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 และ

คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบิน อยู่ระดับต่ำสุด คือ 3.62 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 สำหรับระดับปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.23 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และมีคุณภาพในการบริการในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบิน ระดับต่ำสุดค่าเฉลี่ย 3.70 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 สามารถสรุปในภาพรวม ดังภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในรูปแบบแผนภูมิแท่ง

ปัจจัยด้านสุดท้าย คือปัจจัยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งจะหมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของ ผู้รับบริการหลุมจอดอากาศยานโดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.7

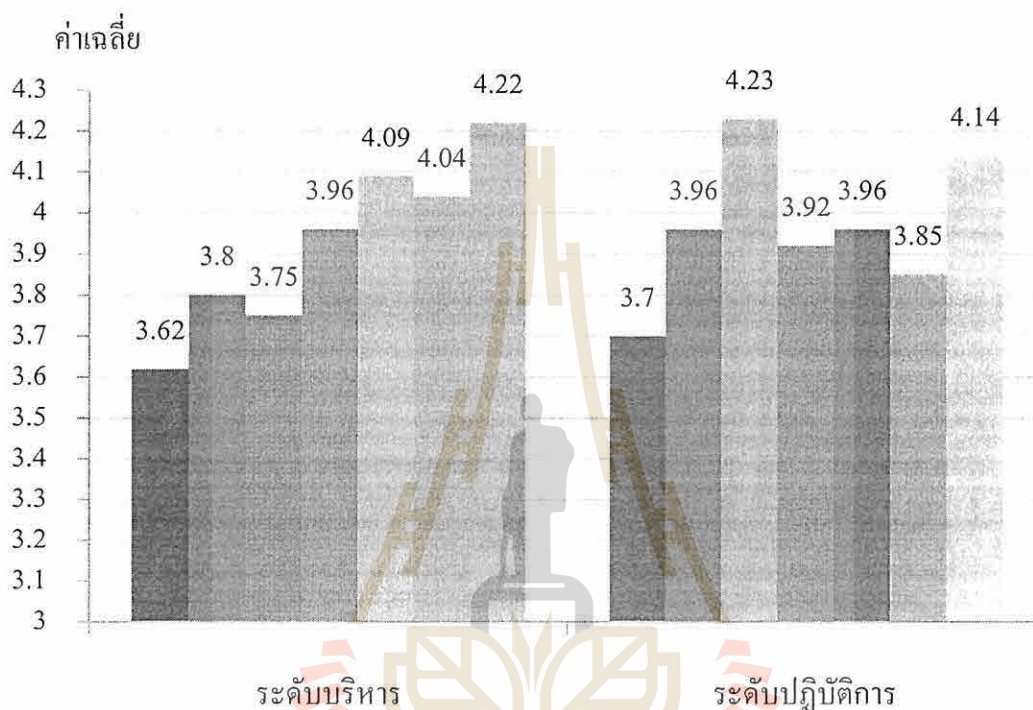
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{X}		S.D		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.00	4.11	0.66	0.74	1	1
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีใจรักการในการบริการ	3.85	3.85	0.69	0.74	3	3
3. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการแจ้งข้อมูลให้ทันต่อสถานการณ์แก่สายการบินอย่างสม่ำเสมอ	3.80	3.53	0.81	0.63	5	5
4. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด	3.81	3.77	0.81	0.62	4	4
5. ข้อมูลที่สายการบินได้รับมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	3.86	3.93	0.72	0.54	2	2

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีรายละเอียดทั้งหมด 5 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดย ให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.00 และ 4.11 ตามลำดับ ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และ 0.74 ตามลำดับ ในทางกลับกัน หัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการแจ้งข้อมูลให้ทันต่อสถานการณ์แก่สายการบินอย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพ

ในการบริการในระดับต่ำสุด ได้รับค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.52 ตามลำดับ ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และ 0.63 ตามลำดับ สามารถสรุปในภาพรวม ดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ
ในผู้รับบริการ ในรูปแบบแผนภูมิแท่ง

การสำรวจกลุ่มประชากรระดับบริหารจำนวน 39 คน ตามปัจจัยทั้งหมด 5 ด้านสามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหาร

ปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	3.51	0.35	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.46	0.33	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.84	0.07	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	3.85	0.09	2
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	3.73	0.04	4

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.8 แสดงถึงคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมพบว่า คะแนนปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 4.46 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 ในทางกลับกันปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ได้รับค่าเฉลี่ย 3.51 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

สำหรับการสำรวจกลุ่มประชากรระดับปฏิบัติการจำนวน 311 คน ตามปัจจัยทั้งหมด 5 ด้านสามารถแสดงผลออกในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังตารางที่ 4.9

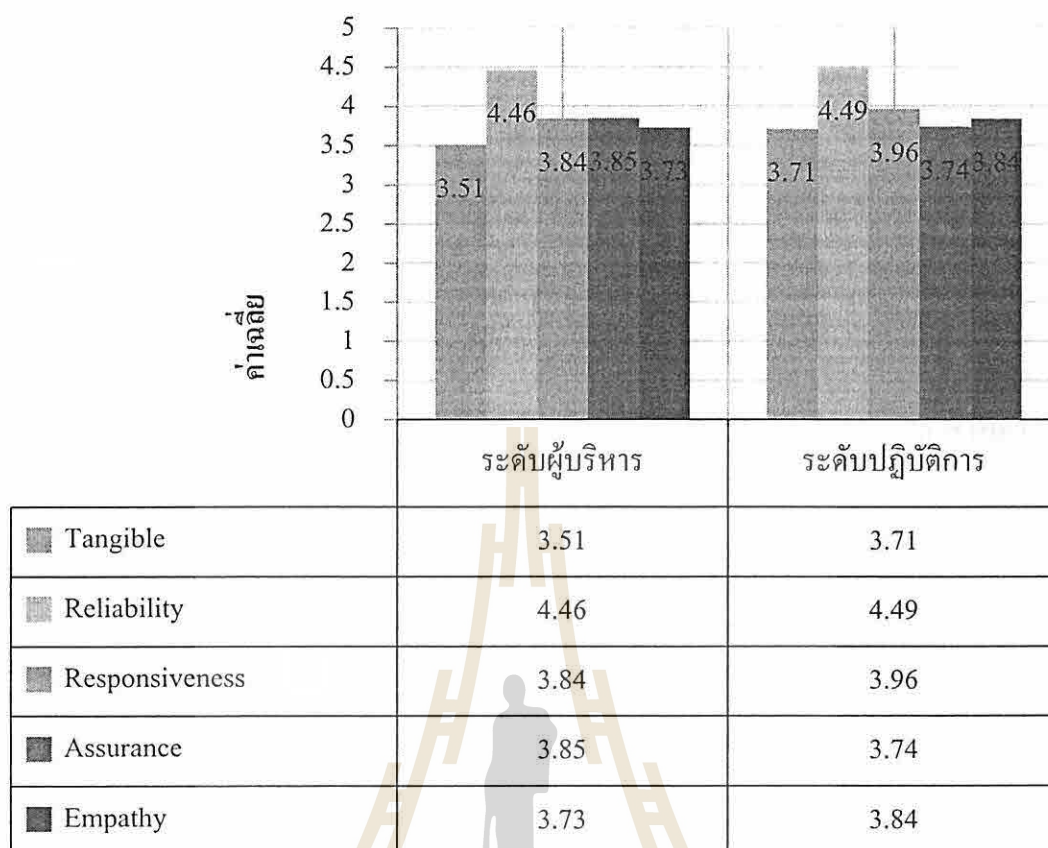
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	3.27	0.44	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.49	0.34	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.96	0.11.	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	3.74	1.93	4
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	3.84	1.99	3

ที่มา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมพบว่า คะแนนปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากคือ 4.49 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 ในทางกลับกันปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ได้รับค่าเฉลี่ย 3.27 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

เมื่อนำค่าเฉลี่ยโดยจำแนกตามระดับบริหารและระดับปฏิบัติ มาเปรียบเทียบและวัดระดับคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 สายการบิน สามารถนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิแท่งได้ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 คุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจากการตอบแบบสอบถามเชิงพรรณนา ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการสำรวจประเด็นข้อคิดเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สายการบินได้รับการให้บริการหลุมจอดอากาศยานอย่างเต็มประสิทธิภาพและเต็มขีดความสามารถของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่เนื่องด้วยหลุมจอดอากาศยานที่มีจำนวนจำกัดตามหลักมาตรฐานและปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่นการปิดเพื่อทำดำเนินการซ่อมแซมพื้นผิวทางขับเป็นเวลานาน การปิดพื้นที่หลุมจอดอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การเดินทางของบุคคลสำคัญหรือปิดเพื่อการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในบริเวณที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้หลุมจอดอากาศยานไม่สามารถใช้งานได้รวมไปถึงการเข้ามาใช้บริการของอากาศยาน A380 ซึ่งทำให้เกิดการลดขนาดหลุมจอดอากาศยานบริเวณข้างเคียงตามไปด้วย ส่งผลทำให้หลุมจอดอากาศยานไม่เพียงพอต่อการให้บริการของสายการบิน

และการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินที่มีจำนวนผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นจำนวนมากขึ้น ดังนั้นอุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ และคอมพิวเตอร์ จึง ไม่มีเพียงพอต่อการให้บริการของผู้โดยสาร รวมไปถึงอุปกรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้พิการไม่เพียงพอและยังไม่ได้มาตรฐาน อาจส่งผลให้ทางสายการบินได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสารโดยตรง

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานบางคนให้บริการซ้ำเนื่องจากปัญหาทางด้านสุขภาพ และอายุของผู้ให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานได้ และพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานใหม่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการในเวลาที่กำหนดได้

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานใหม่ยังไม่สามารถตอบสนองการร้องขอของสายการบินได้ เนื่องจาก การปฏิบัติงานของการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ต้องใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก อีกทั้งการตัดสินใจในการแก้ปัญหา ยังไม่ดีพอที่จะบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เพราะการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนล้วนเกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยของท่าอากาศยานทั้งสิ้น จึงเกิดความกดดันกับพนักงานใหม่ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการตัดสินใจ

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานบางคนไม่มีการติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น การพูดคุย การติดพันกับสิ่งที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานหลงลืมในการแจ้งเตือนข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นแก่สายการบิน

4.1.3 นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยงาน และนำมาปรับกลยุทธ์ในองค์กรต่อไปในอนาคต ตามปัจจัยได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากอากาศยานประเภท A380 ที่เข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนมากขึ้น ทำให้การให้บริการแก่สายการบินอื่น ๆ มีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้หลุมจอดไม่เพียงพอต่อความต้องการ แนวทางการแก้ปัญหา ควรมีการสร้าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะ 2 เพื่อลดปัญหาการหลุมจอดอากาศยานไม่เพียงพอ และ

กำหนดให้มีการออกแบบรูปแบบการก่อสร้างที่สามารถรองรับอากาศยานที่มีแนวโน้มในการเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคตได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เช่น ภายในห้องรับรองผู้โดยสาร เครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน มีคู่มือปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุง ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาด และควรมีการตั้งคณะกรรมการทดสอบพนักงานทุก ๆ 6 เดือน เพื่อวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานขององค์กร

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ โดยการเสนอสิ่ง ที่เกินความคาดหวัง ที่นอกเหนือจากการร้องขอ เพื่อเพิ่มคุณค่าของคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มระดับความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติให้แก่สายการบินหากมีการร้องขอ หรือ ติดต่อประสานงานกับพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานล่วงหน้า และ ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในการร้องขอของสายการบิน โดยตรง สามารถติดต่อประสานงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการในการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ โดยมีการฝึกอบรมพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ ในทุกระดับของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างทั่วถึง และ ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การบริการ ทักษะคิด คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงคุณภาพการบริการอย่างลึกซึ้ง

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูล โดยมีการจัดทำจอแสดงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้แก่สายการบิน เพื่อให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และลดขั้นตอนในการทำงาน มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4.2 การอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตามคำถามที่กำหนดไว้ และคำถามที่ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพการให้บริการ หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสามารถแยกได้จามปัจจัยโดยใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL Model ทั้ง 5 ด้าน ได้ดังนี้

4.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่สามารถจับต้องได้ ผู้รับบริการสามารถมองเห็นความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และองค์ประกอบต่าง ๆ สถานที่ห้องรับรองผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ

เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหลุมจอดอากาศยาน อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้โดยสาร ที่ยังไม่พร้อมรองรับเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงอากาศยานบางประเภท และมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ และปริมาณจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ศักยภาพในการรองรับการให้บริการในหลาย ๆ ด้าน ยังไม่เพียงพอ และตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ จึงต้องมีแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือมีการขยายพื้นที่ของท่าอากาศยาน เพื่อลดปัญหาความไม่เพียงพอของหลุมจอดอากาศยาน รวมไปถึงเครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ทันสมัย เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

4.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ วางใจได้ เกิดจากการบริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด ของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยด้านนี้เกิดจากความเชื่อถือของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ประสบการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ อย่างไรก็ตามสิ่งดังกล่าวเป็นหลักฐานสำคัญของกระบวนการบริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการหลุมจอดอากาศยาน

4.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งมั่นเต็มใจ ความสามารถตอบสนอง ความพยายามทำตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีและ

มีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน

4.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการบริการที่เชื่อมั่น ความสามารถ ความรู้ และทัศนคติของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ซึ่งการติดต่อประสานงานกันโดยตรง ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ โดยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ทันต่อสถานการณ์ หรือการแก้ปัญหาเบื้องต้น ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ ทักษะของผู้ให้บริการ

4.2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่มีความเอาใจใส่ การดูแล มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ด้วยการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด ช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ในการแก้ปัญหของผู้รับบริการได้ ซึ่งถือว่าการเอาใจใส่ให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติจำนวน 50 สายการบิน ที่เข้ามาให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วง Winter schedule ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติจำนวน 50 สายการบิน ที่เข้ามาให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วง Winter schedule ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหารจำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 311 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละเพื่อนำมาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) และนำเสนอผลงานการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเชิงวิเคราะห์

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างและจากการวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ได้ดังนี้

5.1.1 สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยอ้างอิงจากข้อมูลรายงานเชิงปฏิบัติการท่าอากาศยาน พบว่า หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารจำนวน 51 หลุมจอด
- 2) หลุมจอดอากาศยานแบบระยะไกลจำนวน 69 หลุมจอด

โดยช่วงเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 พบว่า มีการจัดสรรอากาศยานเข้าหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารผู้โดยสารตามหลักนโยบายของทอท. โดยให้อากาศยานต่างชาติที่ขนถ่ายผู้โดยสารเข้าจอดที่หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารทั้งหมด และอากาศยานที่ขนถ่ายสินค้าและพัสดุภัณฑ์ เข้าจอดที่หลุมจอดอากาศยานแบบระยะไกลทั้งหมดเช่นกัน

จากสถิติการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 154,886 เที่ยวบิน ซึ่งพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถจัดสรรอากาศยานให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 111,631 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 72.10 และมีอากาศยานที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้หลุมจอดอากาศยานระยะไกลทั้งหมด 43,255 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 27.90 ดำเนินการปฏิบัติงานการให้บริการ ควบคุมดูแลโดยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบินฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.1.2 จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี รองลงมา คือ ช่วง 31-40 ปี สำหรับประเภทบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระดับบริหาร จำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกออกตามตัวแปร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านเชิงเทคนิค ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และปัจจัยด้านเชิงหน้าที่ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีทั้งหมด 14 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยหัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยได้ตามหลักมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และ หัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินันท์ นันทะไพบุลย์ (2540) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องมีอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยสถานที่ อุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี รวมไปถึงต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน ที่ทันสมัย สามารถรองรับ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีทั้งหมด 6 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และคะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด สำหรับระดับปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และมีคุณภาพในการบริการในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตชัย เชื้อกลาง (2547) กล่าวว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง แม่นยำ เป็นอันดับแรก

3) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีทั้งหมด 6 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และหัวข้อสายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญลักษณ์ดำนนท์ สุก เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีทั้งหมด 7 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำแนะนำได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และคะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบิน อยู่ระดับต่ำสุด สำหรับระดับปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับสูงสุด และมีคุณภาพในการบริการในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบิน มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือพนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะความชำนาญในงานบริการนั้น ๆ

5) ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีทั้งหมด 5 หัวข้อ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดย ให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และ หัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการแจ้งข้อมูลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้แก่สายการบินอย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด และสอดคล้องกับนโยบายค่านิยม ทอท. ที่กล่าวว่าการให้ใจเป็นการให้บริการด้วยใจ เน้นความคาดหมายพฤติกรรม ตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบ (ภายในและภายนอกองค์กร) ตามมาตรฐานของกรมการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยให้ใจกับการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการที่ดีที่สุด เกินความคาดหวัง เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย 5 ด้านของผู้รับบริการทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษา มีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า การให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าหลุมจอดอากาศยานมีเพียงพอต่อการให้บริการมีระดับต่ำสุด สมควรจะต้องมีการก่อสร้างเพิ่มเติมหรือขยายขนาดหลุมจอดอากาศยานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินและแนวโน้มในการเข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

- 1) เนื่องจากไม่มีงานวิจัยด้านหลุมจอดอากาศยานในเชิงคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยานในเชิงปริมาณมาก่อน จึงไม่มีบทความ หรือ งานวิจัยในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
- 2) การเก็บแบบสอบถามมีระยะเวลาสั้นเกินไป ไม่ครอบคลุมทั้ง 2 ตารางบินในการให้บริการเที่ยวบินทั้งปี

3) ข้อมูลเชิงปฏิบัติการการบินนั้นมีข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูล รวมถึงระยะเวลาในการเรียกค้นหาข้อมูลย้อนหลัง ซึ่งมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก

5.3 การประยุกต์ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยงานและสามารถนำผลงานวิจัยมาปรับกลยุทธ์ในองค์กรต่อไปในอนาคตตาม SERVQUAL model ได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการสร้าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะ 2 เพื่อลดปัญหาการหลุมจอดอากาศยาน ไม่เพียงพอ และกำหนดให้มีการออกแบบรูปแบบการก่อสร้างที่สามารถรองรับอากาศยานที่มีแนวโน้มในการเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เช่น ภายในห้องรับรองผู้โดยสาร เครื่องมืออุปกรณ์การใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการปรับปรุง มีคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาด และควรมีการตั้งคณะกรรมการทดสอบพนักงานทุก ๆ 6 เดือน เพื่อวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในการร้องขอของสายการบินโดยตรง สามารถติดต่อประสานงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

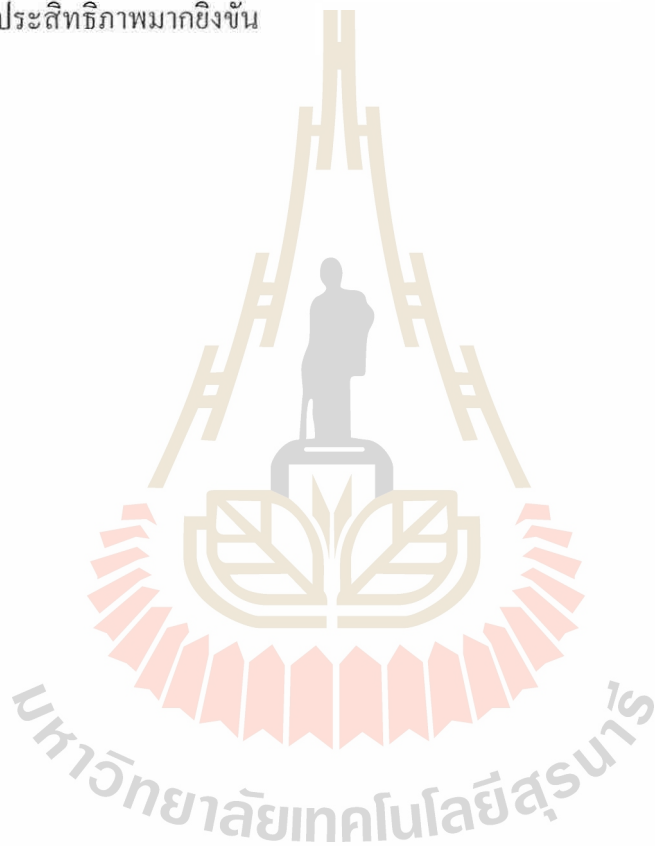
4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในทุกระดับของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างทั่วถึง และครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จัดทำจอแสดงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้แก่สายการบิน และสามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายแก่ทุกสายการบิน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และลดขั้นตอนในการทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้สนใจสามารถทำการศึกษาต่อในอนาคตเพื่อให้ผลการวิจัย

มีคุณภาพมากขึ้น จะต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการศึกษาเป็นสำคัญ โดยสามารถเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมทุกตารางการบินและรายละเอียดได้มากขึ้น รวมไปถึงการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังท่าอากาศยานอื่น ๆ ภายในประเทศที่อยู่ภายใต้การควบคุมและดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือท่าอากาศยานต่างประเทศ เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ภายในท่าอากาศยานอื่น ๆ และศึกษาความเหมือนและความแตกต่าง ข้อดีและข้อเสีย พร้อมทั้งวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ที่ไม่มีในประเทศ เพื่อประโยชน์ทั้งทางด้านวิชาการและวิธีปฏิบัติ รวมทั้งช่วยเพิ่มการให้บริการ การบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานครกิจออนไลน์. สุวรรณภูมิติดอันดับบริการดีเด่นที่ 5 ของโลก [ออนไลน์]. [13 ธันวาคม 2557]. 2557: <http://goo.gl/9mnAd7>.
- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ. การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐใน กรุงเทพฯด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2554.
- กันขารัตน์ รุณทรัพย์. การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2551.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร จำกัด, 2552.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร จำกัด, 2552.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น, 2551.
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. มาตรฐานการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน งานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน ประเภทคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure). สมุทรปราการ: 2549.
- นราวดี รัตนศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารหลุมจอดอากาศยาน A380 ณ สนามบินสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2555.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2556
- ณัฐกรณ์ เจริญธรรม. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการวางแผนและบริหารจัดการความต้องการหลุมจอดอากาศยาน. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2546.
- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2556. กรุงเทพมหานคร: บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2556.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2557. กรุงเทพมหานคร: บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2530. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, 2530.
- วงศ์เดือน ผ่องแผ้ว. ความพึงพอใจในการเรียนสาขาการบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. สารนิพนธ์ธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2545.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัน. การประเมินคุณภาพการบริการ. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, 2538.
- วัชรวิภา วัชรเสถียร. การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2539.
- วรรณะ พูนทองชัย. การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2556.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษณ์านนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2546.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ยงพลเทรดดิ้ง, 2543.
- สุรัชเชษฐ์ เกียรติสุวรรณ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความถี่ของอุบัติเหตุที่เกิดจากสะพานเทียบเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553.
- สุธิดา เมธีธรรพวงศ์วานิช. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2551.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันท์ บุญวโรดม. การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขา
การบริหารการพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2543.
- สายจิตร เหมทานนท์.(2546).ความหมายของความพึงพอใจ.สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2558 จาก
<http://www.saw01.blogspot.com/20087/07/blog-post-1615.html>.
- สมศักดิ์ ภู่งาม. ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2552.
- อนันตชัย เชื้อกลาง. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2547.
- อภิวัฒน์ จันกัน. ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปาง
กับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาการตลาด
คณะธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2553.
- อนุสรณ์ พันทิมาดวง. ประสิทธิภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของกองสนับสนุน
โรงงานอุปรกรณ์ ฝ่ายช่างคอนกรีต บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยนครพนม.
2554.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
2542.
- นรภัทร วุฒิรัตน์โกวิท. ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทยที่มีต่อระบบนำร่องอากาศยาน
เข้าจอดอัตโนมัติที่ติดตั้งเพื่อให้บริการ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553.

Best J. W. Research in Education. (3rd ed). New Jersey: Prentice hall inc, 1977.

David D.S. and Schwimmer. Style-a manner of thinking. Educational leadership, 1981.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gronroos C. A service quality model and its marketing implications. Vol18 No.4 pp36-44. Europe Journal of marketing, 1984.
- David Garvin, Learning n Action. Harvard Bussiness school press, 2000.
- Gronroos C. A service quality model and its marketing implications. Vol18 No.4 pp36-44. Europe Journal of marketing, 1984.
- Horonjeff And McKelevey. F.X.Palning and Design of Airports. 4th ed. New York: McGraw Hill, 1994.
- Kotler P. Marketing management:Analysis planning implementation and control. Enfwood cliffs.Prentice Hall, 1994.
- Khuong Mai Ngoc and Tran Tran Uyen. Factors Affecting Guest Perceived Service Quality Product Quality and Satisfaction A Study of Luxury Restaurant in Ho Chi Minh City Vietnam. School of Bussiness Administration International University VNU-HCHC VIETNAM. Journal of Advance Management Science Vol.3 No.4. Vietnam, 2015.
- Krauter,K.R Khan. Planning and Management of Airport Gates.A Simulation Methodology. ITE Journal, 1978.
- Lewis and Boom. The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago, 1983.
- Likert,R The Human Organization : Its Management and Value. New York: McGraw-Hill, 1961.
- Parasuraman. SERVQUAL: A multiple-term scale for measuring consumer perceptions of service quality. Vol.64 No.1 pp.12-40. Journal of Retailing, 1986.
- Powell D.H.(1983). Understanding human Adjustment:Nomal Adaption Through the Life Cycle. Boston.Little Brown, 1983.
- Seyed Hossien Siadat. Measuring Service Quality in E-Retailing using SERVQUAL model. Information Technology 2008.International Symposium on Vol3.Iran, 2008.
- Simon Hertbert. Administrative Behavior. New York.The McMillen company, 1960.
- Steuart Gate. Position Requirements at Metropolitan Airport. Transportation Science 8: 169-189. 1974

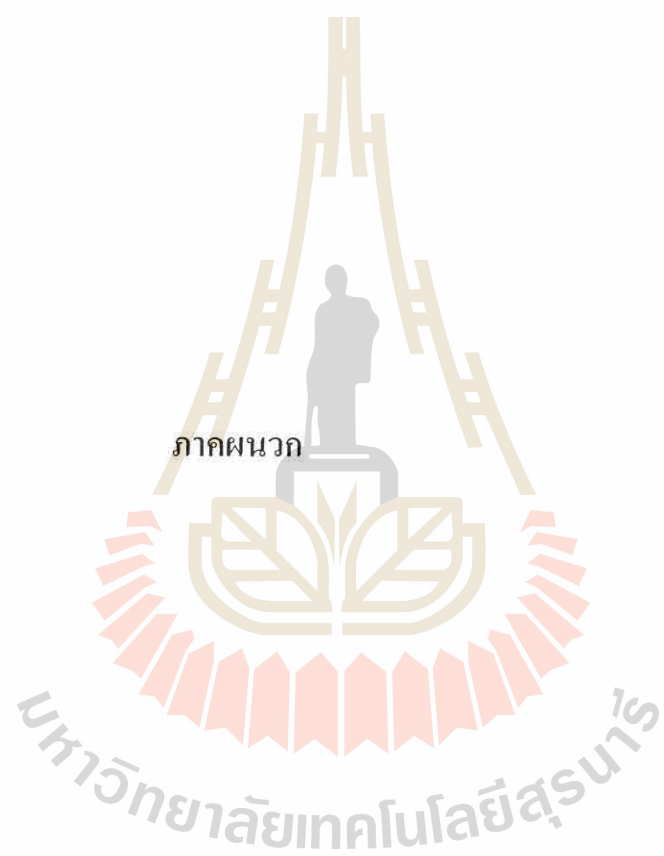
บรรณานุกรม (ต่อ)

Steuart,G.N. Gate Position Requirements at Metropolitan Airports. Transportation Science B, 1974.

Verma,B.M. Socail Fustice and Panchyati Raj. New Dehli. Naurang Rai for Mittal Publications, 1986.

Vivtor, H.Vroom. Work and Motivation. New York: Wiley and Sons Inc, 1986.





ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถาม เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามทุกข้อนี้โดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่านถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้



แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. ประเภทบุคลากร ระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี มากกว่า 5 ปี
5. สายการบิน.....
6. ตำแหน่งงาน.....
7. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความคิดเห็น

มากที่สุด	5 หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง
มาก	4 หมายถึง รู้สึกเห็นด้วย
ปานกลาง	3 หมายถึง รู้สึกเฉย ๆ หรือปานกลาง
น้อย	2 หมายถึง รู้สึกไม่เห็นด้วย
น้อยที่สุด	1 หมายถึง รู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประเด็นการสำรวจ	5	4	3	2	1
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)					
1.1 ห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมต่อการเข้าใช้บริการ					
1.2 ห้องพักผู้โดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอย่างครบครัน					
1.3 แสงสว่าง ในห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ					
1.4 อุณหภูมิ ในห้องพักผู้โดยสาร มีความเหมาะสมในการใช้บริการ					
1.5 จำนวนเก้าอี้ในห้องพักผู้โดยสาร เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ					
1.6 สายการบินสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่บริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ได้ง่าย					
1.7 หลุมจอดอากาศยานเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.8 หลุมจอดอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอากาศยานทุกประเภท					
1.9 หลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยและได้ตามหลักมาตรฐานสากล					
1.10 หลุมจอดอากาศยานสามารถยืดหยุ่นต่อการให้บริการได้					
1.11 มีการตรวจเช็คสะพานเทียบก่อนการเข้าใช้บริการ					
1.12 สะพานเทียบเครื่องบิน มีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้ง					
1.13 สะพานเทียบเครื่องบินมีลักษณะเหมาะสมกับการใช้บริการ					

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

ประเด็นการสำรวจ	5	4	3	2	1
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)					
1.14 สะพานเทียบเครื่องบิน มีการซ่อมบำรุงตามอายุการใช้งาน					
2. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)					
2.1 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอน					
2.2 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความน่าเชื่อถือ					
2.3 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบิน ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					
2.4 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
2.5 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.6 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)					
3.1 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่สายการบิน					
3.2 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความสุภาพ เป็นมิตร					
3.4 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทักษะในการบริหารจัดการ					

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

ประเด็นการสำรวจ	5	4	3	2	1
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)					
3.5 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
3.6 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงาน ตามหลักมาตรฐานสากล					
3.7 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้ คำปรึกษาแนะนำได้					
4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
4.1 สายการบินได้รับการติดต่อ สื่อสารจาก พนักงาน บริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูล					
4.2 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความ รวดเร็วในการให้บริการ					
4.3 สายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย					
4.4 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความ เข้าใจ เมื่อสายการบินร้องขอเป็นกรณีพิเศษ					
4.5 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของสายการบินได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
4.6 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถ ตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้					

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

ประเด็นการสำรวจ	5	4	3	2	1
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)					
5.1 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5.2 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีใจรักการในการบริการ					
5.3 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการ update ข้อมูลให้สายการบินอย่างสม่ำเสมอ					
5.4 พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด					
5.5 ข้อมูลที่สายการบินได้รับมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านต่าง ๆ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

.....

.....

.....

2. ด้านความเชื่อถือได้วางใจ (Reliability)

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอด
อากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านต่าง ๆ (ต่อ)

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



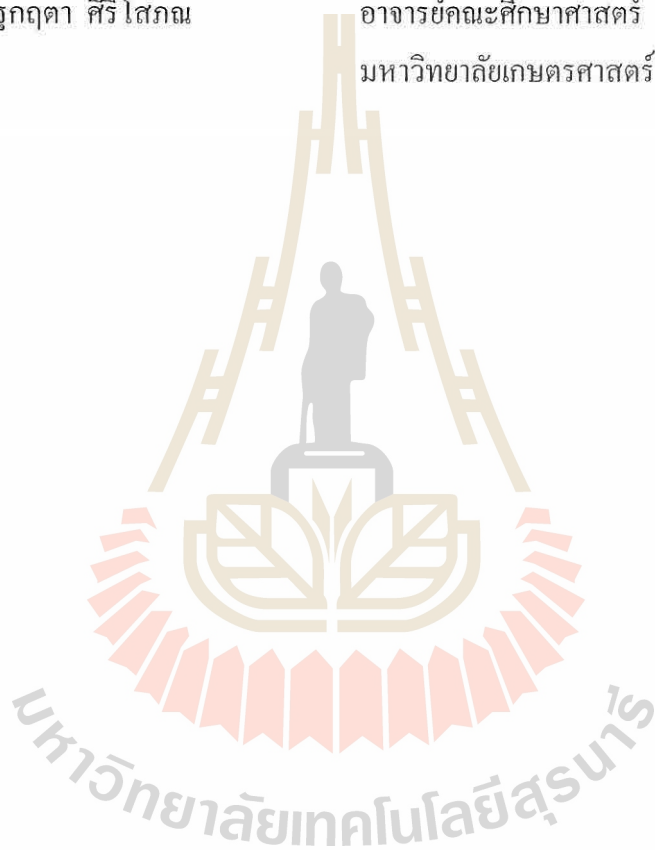
ภาคผนวก ข

รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. นายทวนชัย ต้นสุริยวงศ์ | ผู้อำนวยการส่วนบริการเขตการบิน
ท่าอากาศยานดอนเมือง |
| 2. อ. ร.ท. ดร. ประพนธ์ จิตตะปุตตะ | อาจารย์สาขานักบินพาณิชย์ สถาบันการบิน
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 3. พ.ต.หญิง ดร. ณัฐกฤตา ศิริโสภณ | อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |





ตารางที่ ค.1 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
1	เพศ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ชื่อสายการบิน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
5	ประเภทบุคลากร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	ตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	หน้าที่ความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	ห้องพัสดุโดยสาร มีความเหมาะสมต่อการ เข้าใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	ห้องพัสดุโดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับอย่างครบครัน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
10	แสงสว่าง ในห้องพัสดุโดยสาร มีความ เหมาะสมในการใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	อุณหภูมิ ในห้องพัสดุโดยสาร มีความ เหมาะสมในการใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	จำนวนเก้าอี้ในห้องพัสดุโดยสาร เพียงพอ ต่อการเข้าใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	สายการบินสามารถติดต่อสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่บริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานได้ง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	หลุมจอดอากาศยานเพียงพอต่อการ ให้บริการ	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้

ตารางที่ ก.1 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
15	หลุมจอดอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอากาศยานทุกประเภท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	หลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยและได้ตามหลักมาตรฐานสากล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	หลุมจอดอากาศยานสามารถยืดหยุ่นต่อการให้บริการได้	1	1	0	3	0.66	ใช้ได้
18	มีการตรวจเช็คสะพานเทียบก่อนการเข้าใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	สะพานเทียบเครื่องบิน มีความพร้อมในการให้บริการทุกครั้ง	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
20	สะพานเทียบเครื่องบินมีลักษณะเหมาะสมกับการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	สะพานเทียบเครื่องบิน มีการซ่อมบำรุงตามอายุการใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีความน่าเชื่อถือ	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
24	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ให้ข้อมูลแก่สายการบิน ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ ค.1 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ต่อ)


ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
26	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่สายการบิน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความสุขภาพ เป็นมิตร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทักษะในการบริหารจัดการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามหลักมาตรฐานสากล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	สายการบินได้รับการติดต่อ สื่อสารจากพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ ค.1 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
36	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	สายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีความเข้าใจ เมื่อสายการบินร้องขอเป็นกรณีพิเศษ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน สามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
41	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
42	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีใจรักการในการบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
43	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีการ update ข้อมูลให้สายการบินอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
44	พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้

ตารางที่ ก.1 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
45	ข้อมูลที่สายการบินได้รับมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
46	ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ (Tangible)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
47	ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
48	ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
49	ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
50	ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	1	1	1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ง
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ ง.1 สายการบินที่ตอบแบบสอบถามและใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคมพ.ศ. 2558

สายการบิน	จำนวนระดับบริหาร	จำนวนระดับปฏิบัติการ
Thai International Airways	3	24
Bangkok Airways	2	19
Qantas Airways	1	12
Eva Airways	1	9
Vietnam Airlines	1	8
Tiger Airways	1	2
Qatar Airways	1	8
Etihad Airways	-	5
Austrian Airlines	1	7
Swiss International Airlines	-	2
Gulf Air	1	5
Garuda Indonesia	1	3
Cathay Pacific Airways	1	10
Kuwait Airways	-	4
Jin Air	-	2
Korean Airlines Co.,Ltd.	1	7
Myanmar Airways International	-	4
Loa Airlines	-	3
Japan Airlines International	2	8
Turkish Airlines	1	6
EL Al-Israel Airlines Ltd.	-	4
All Nippon Airways	1	6
British Airways	1	6
Fin Air O/Y	1	4

ตารางที่ ง.1 สายการบินที่ตอบแบบสอบถามและใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (ต่อ)

สายการบิน	จำนวนระดับบริหาร	จำนวนระดับปฏิบัติการ
Lufthansa German Airlines	1	6
Emirate Airlines	1	12
Kenya Airways	-	16
Philippine Airlines	-	7
Air France	-	5
Oman Air	1	4
KLM Royal Dutch Airways	1	9
Delta Airlines INC.	1	3
China Airlines	1	8
OK Airlines	-	2
Nepal Airlines Corporation	1	3
Biman Bangladesh Airlines	1	5
Ethiopian Airlines	1	5
Srilankan Airlines	1	5
Aeroflot Russian Airlines	1	4
Air Macau	1	7
Orient Thai Airlines Co.,Ltd.	-	4
Egypt Air	1	4
Malaysia Airlines	1	7
Pakistan International Airlines	-	5
Jeju Air	-	5
Cebu Pacific Air	1	5
Hong kong Airlines	1	5
JetStar Asia Airways	1	8

ตารางที่ ง.1 สายการบินที่ตอบแบบสอบถามและให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิช่วงเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (ต่อ)

สายการบิน	จำนวนระดับบริหาร	จำนวนระดับปฏิบัติการ
Indigo Airlines	-	3
Singapore Airlines Ltd.	1	8
รวม	39	311



ตารางที่ ๓.2 สายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาระหว่าง
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

IATA CODE	ICAO CODE	ชื่อสายการบิน
3K	JSA	Jet Asia Airways Pte Ltd.
4H	UBD	United Airways (Bd) Ltd.
5E	SGN	Siam Ga Co.Ltd.
5J	CEB	Cebu Pacific Air
5K	HFY	Hi Fly Airlines
5M	SIB	Sibaviatrans Airlines
6E	IGO	Indigo Airlines
7C	JJA	Jeju Air Co.Ltd.
8M	MMA	Myanmar Airways Intl
9C	CQH	Spring Airlines Ltd Corporation
9S	SOO	Southern Air.Inc.(Columbus Oh)
9W	JAI	Jet Airways m/s (India) Pvt Ltd.
AF	AFR	Air France
AI	AIC	Air India Ltd.
AY	FIN	Fin Air O/Y
B3	BTN	Bhutan Airlines
BA	BAW	British Airways
BG	BBC	Biman Bangladesh Airlines
BI	RBA	Royal Brunei Airlines
BK	OKA	Okay Airways Co.Ltd.
BL	PIC	Jetstar Pacific Airlines
BR	EVA	Eva Airways
CA	CCA	Air China
CI	CAL	China Airlines

ตารางที่ ง.2 สายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาระหว่าง
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (ต่อ)

IATA CODE	ICAO CODE	ชื่อสายการบิน
CX	CPA	Cathay Pacific Airways China Southern Airways
CZ	CSN	China Southern Airlines
DG	SRQ	Southeast Asian Airlines
DL	DAL	Delta Air Lines Inc.
EK	UAE	Emirates Airlines
ET	ETH	Ethiopian Airlines Corporation
EY	ETD	Etihad Airlines
FM	CSH	Shanghai Airlines
GA	GIA	Garuda Indonesia
GE	TNA	Transasia Airways
GF	GFA	Gulf Air
HB	AAQ	Asia Atlantic Airlines Co.Ltd.
HU	CHH	Hainan Airlines Ltd.
HX	CRK	Hong Kong Airlines Ltd.
HY	UZB	Uzbekistan Havo Jullary Uzbekistan Aieways
I4	RSY	I Fly Airlines
JD	CBJ	Beijing Capital Airlines
JF	LAA	Jet Asia Airways
JL	JAL	Japan Airlines Co.Ltd.
JQ	JST	Jetstar Airways Pty Limited Impuse Airlines
JU	JAT	Jat airways
K6	KHV	Cambodia Angkor Air
KB	DRK	Druk Air Corporation Ltd.
KC	KZR	Air Astana

ตารางที่ ๓.2 สายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาระหว่าง
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

IATA CODE	ICAO CODE	ชื่อสายการบิน
KE	KAL	Korean Airlines Co.Ltd.
KL	KLM	KLM Royal Dutch Airways
KQ	KQA	Kenya Airways
KU	KAC	Kuwait Airways Corporation
LF	DCJ	Lao Central Airlines
LH	DLH	Deutsche Lufthansa A.G
LJ	JNA	Jin Air
LX	SWR	Swiss international Airlines ltd.
LY	ELY	El Al Isarae Airlines
MD	MDG	Air Madagascar
MF	CXA	Xiamen Airlines
MH	MAS	Malaysia Airlines
MS	MSR	Egypt Air
MU	CES	China Eastern Airlines
N4	NWS	Nordwind Airlines
NH	ANA	All Nippon Airlines Co.Ltd.
NX	AMU	Air Macau
OS	AUA	Austrian Airlines
OX	OEA	Orienthai Airlines Co.Ltd.
OZ	AAR	Asiana Airlines
PG	BKP	Bangkok Airways
PK	PIA	Pakistan International Airlines
PR	PAL	Philippine Airlines Inc.(Pal)
QF	QFA	Qantas Airways Limited

ตารางที่ ง.2 สายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาระหว่าง
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (ต่อ)

IATA CODE	ICAO CODE	ชื่อสายการบิน
QR	QTR	Qatar Airways Company
QV	LAO	Lao Airlines
RA	RNA	Nepal Airlines corporation
RJ	RJA	Royal Jordanian
S7	SBI	Siberia Airlines
SC	CDG	Shandong Airlines
SG	SEJ	Spicejet Ltd.
SQ	SIA	Singapore Airlines Limited
SU	AFL	Aeroflot Russian Airlines
T5	TUA	Turkmenistan Airlines
TG	THA	Thai Airways international Public Co.Ltd.
TK	THY	Turkish Airlines
TR	TGW	Tiger Airways
TW	TWB	Tway Airlines
TZ	SCO	Scot Airlines
U6	SVR	Ural Airlines
UL	ALK	Sriankan Airlines
UN	TSO	Transaero Airlines
UT	UTA	UT Air Aviation
UU	REU	Air Austral
VJ	VJC	Vietjet Air
VN	HVN	Vietnam Airlines
W5	IRM	Mahan Air
WE	THD	Thai Smile Airways Co.Ltd.

ตารางที่ ง.2 สายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ช่วงเวลาระหว่าง
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (ต่อ)

IATA CODE	ICAO CODE	ชื่อสายการบิน
WY	OMA	Oman Air
Y5	ESR	Gloden Myanmar Airlines Public Co.Ltd.
ZE	ESR	Eastar Jet
ZH	KTK	Katekavia
ZH	CSZ	Shenzhen Airlines








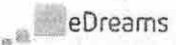















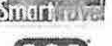


ตารางที่ ง.3 แสดงจำนวนเก้าอี้ที่นั่งในห้องรับรองผู้โดยสาร

Gates	Seating Capacity
A1	260
A2	273
A3	314
A4	257
A5	171
A6	325
B1	141
B2	268
B3	261
B4	236
B5	250
B6	324
C1	130
C2	230
C3	430
C4	450
C5	260
C6	250
C7	370
C8	390
C9	250
C10	240
D1	70
D2	300
D3	430

ตารางที่ ง.3 แสดงจำนวนเก้าอี้ที่นั่งในห้องรับรองผู้โดยสาร (ต่อ)

Gates	Seating Capacity
D4	220
D5	400
D6	350
D7	220
D8	190
E1	130
E2	230
E3	430
E4	450
E5	260
E6	250
E7	370
E8	390
E9	250

ตารางที่ ง.4 รางวัลที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับด้านการให้บริการ

2557		ใบรับรองคุณภาพการบริการจาก ACI โครงการ ACI ASQ Assured Certification ประจำปี 2557
		อันดับ 6 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2014 จาก www.smarttravelasia.com
2556		ใบรับรองคุณภาพการบริการจาก ACI โครงการ ACI ASQ Assured Certification ประจำปี 2556
		อันดับ 5 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2013 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 5 ท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในเอเชีย www.agoda.com บริษัทผู้ให้บริการเว็บไซต์สำรองห้องพักในโรงแรมแบบออนไลน์
		อันดับ 10 ของท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารมากกว่า 50 ล้านคน/ปี/ อันดับ 38 ของโลก รางวัล World Airport Awards 2013 ของ Skytrax
2555		อันดับ 1 สถานที่ยอดนิยมถ่ายภาพ และเผยแพร่ลงใน Instagram มากที่สุดประจำปี 2012 รางวัล 2012's Most Popular Locations on Instagram
		อันดับ 1 ท่าอากาศยานที่เห็นแสงโลก ประจำปี 2555 เว็บไซต์บริษัทท่องเที่ยวออนไลน์ชั้นนำจากยุโรป www.edreams.com
		อันดับ 10 ของท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสาร 30 - 50 ล้านคน/ปี/ อันดับ 25 ของโลก รางวัล World Airport Awards 2012 ของ Skytrax
		อันดับ 1 ของโลก รางวัล Halal Friendly Airports 2012 (Non-OIC countries) CRHFT Ranking 2012 ของสถาบัน CrescentRating www.crescentrating.com
		อันดับ 6 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2012 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 6 ประเภท ท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี รางวัล Airport Service Quality Awards 2010 ของ ACI
2554		อันดับ 5 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2011 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 13 ของโลก รางวัล World Airport Awards 2011 ของ Skytrax
		อันดับ 7 ประเภท ท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี รางวัล Airport Service Quality Awards 2010 ของ ACI
2553		อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2010 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 5 ประเภท ท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี รางวัล Airport Service Quality Awards 2010 ของ ACI
		อันดับ 10 ท่าอากาศยานดีเด่นของโลก รางวัล World Airport Awards 2010 Skytrax
		"ท่าอากาศยานดีเด่นประจำปี 2553" รางวัล CAPA Aviation Awards for Excellence ของสถาบัน Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)
2552		อันดับ 6 ประเภท ท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสาร 25 - 40 ล้านคน/ปี รางวัล Airport Service Quality Awards 2009 ของ ACI
		อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2009 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 16 ท่าอากาศยานดีเด่นของโลก อันดับ 3 การบริการร้านอาหารดีเด่น รางวัล World Airport Awards 2009 ของ Skytrax
2551		อันดับ 3 ของโลก รางวัล Wanderlust Travel Awards 2008 ของนิตยสารท่องเที่ยว Wanderlust ประเทศอังกฤษ
		อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2008 จาก www.smarttravelasia.com
		อันดับ 5 ประเภทท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี รางวัล Airport Service Quality Awards 2008 ของ ACI
2550		อันดับ 4 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2007 จาก www.smarttravelasia.com

ตารางที่ 4.5 สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557

Date	Domestic				International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G									
01	45	55	103	97	120	86	60					779	59.82%	12.84%	72.66%	27.34%
02	53	50	91	98	123	92	59					789	58.68%	13.05%	71.74%	28.26%
03	44	56	89	110	121	82	54					775	58.84%	12.90%	71.74%	28.26%
04	50	50	84	113	128	86	55					779	59.82%	12.84%	72.66%	27.34%
05	43	55	94	112	139	83	69					792	62.75%	12.50%	75.25%	24.75%
06	47	53	100	109	117	89	69					762	63.52%	13.12%	76.64%	23.36%
07	40	59	81	102	127	98	59					773	60.41%	12.81%	73.22%	26.78%
08	47	56	67	94	129	96	66					775	58.32%	13.29%	71.61%	28.39%
09	46	55	63	96	127	82	68					755	57.75%	13.38%	71.13%	28.87%
10	42	52	93	89	112	96	67					774	59.04%	12.14%	71.19%	28.81%
11	37	56	89	107	134	92	57					788	60.79%	11.80%	72.59%	27.41%
12	47	55	94	106	119	90	70					781	61.33%	13.06%	74.39%	25.61%
13	44	50	88	100	130	88	70					756	62.86%	12.43%	75.40%	24.60%
14	46	59	67	110	112	88	64					738	59.76%	14.23%	73.98%	26.02%
15	49	46	77	98	126	88	67					761	58.39%	12.16%	70.55%	29.45%
16	41	49	83	106	109	90	61					760	59.08%	11.84%	70.92%	29.08%
17	41	56	101	110	132	84	40					790	59.11%	12.28%	71.39%	28.61%
18	45	54	95	113	144	87	33					802	58.85%	12.34%	71.20%	28.80%
19	40	60	96	105	127	95	46					791	59.29%	12.64%	71.93%	28.07%
20	37	56	99	112	123	91	32					764	59.82%	12.17%	71.99%	28.01%
21	51	55	97	113	134	80	39					771	60.05%	13.75%	73.80%	26.20%
22	37	57	93	117	134	92	31					795	58.74%	11.82%	70.57%	29.43%
23	46	60	96	114	133	92	36					777	60.62%	13.64%	74.26%	25.74%
24	42	56	88	111	127	88	44					791	57.90%	12.39%	70.29%	29.71%
25	45	48	85	116	141	86	41					799	58.70%	11.64%	70.34%	29.66%
26	42	62	93	116	132	99	41					802	59.98%	12.97%	72.94%	27.06%
27	42	61	101	114	132	102	42					786	62.47%	13.10%	75.57%	24.43%
28	37	48	90	104	133	92	43					805	57.39%	10.56%	67.95%	32.05%
29	42	58	110	112	122	85	68					804	61.82%	12.44%	74.25%	25.75%
30	42	48	99	124	136	90	36					831	58.36%	10.83%	69.19%	30.81%
31	46	52	93	107	137	87	73					800	62.13%	12.25%	74.38%	25.63%
Total	1,356	1,688	2,799	3,335	3,960	2,776	1,660					24,265	59.88%	12.54%	72.43%	27.57%
Average	43.74	54.45	90.29	107.58	127.74	89.55	53.55					782.74	0.60	0.13	0.72	0.28

ตารางที่ ๔.๖ สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

Date	Domestic				International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G									
01	48	57	100	120	137	137	94	69			829	62.73%	12.67%	75.39%	24.61%	
02	50	58	96	112	132	132	87	71			803	62.02%	13.45%	75.47%	24.53%	
03	47	59	97	112	138	138	95	44			802	60.60%	13.22%	73.82%	26.18%	
04	48	52	101	124	128	128	75	64			813	60.52%	12.30%	72.82%	27.18%	
05	42	51	98	110	141	141	85	46			810	59.26%	11.48%	70.74%	29.26%	
06	41	49	89	120	128	128	89	72			804	61.94%	11.19%	73.13%	26.87%	
07	41	59	100	117	133	133	87	40			808	59.03%	12.38%	71.41%	28.59%	
08	45	54	116	120	143	143	89	48			831	62.09%	11.91%	74.01%	25.99%	
09	39	60	91	120	138	138	96	43			813	60.02%	12.18%	72.20%	27.80%	
10	47	60	102	108	145	145	100	43			813	61.25%	13.16%	74.42%	25.58%	
11	42	60	110	99	138	138	105	37			819	59.71%	12.45%	72.16%	27.84%	
12	48	56	93	117	139	139	97	60			806	62.78%	12.90%	75.68%	24.32%	
13	43	56	111	96	147	147	93	39			815	59.63%	12.15%	71.78%	28.22%	
14	50	59	108	111	141	141	86	63			823	61.85%	13.24%	75.09%	24.91%	
15	47	58	105	117	127	127	91	73			847	60.57%	12.40%	72.96%	27.04%	
16	41	53	102	108	128	128	89	78			812	62.19%	11.58%	73.77%	26.23%	
17	43	62	104	110	140	140	92	63			817	62.30%	12.85%	75.15%	24.85%	
18	43	61	100	102	130	130	95	73			827	60.46%	12.58%	73.04%	26.96%	
19	37	60	101	107	143	143	95	62			824	61.65%	11.77%	73.42%	26.58%	
20	47	53	102	116	127	127	97	65			834	60.79%	11.99%	72.78%	27.22%	
21	41	53	112	118	127	127	71	75			821	61.27%	11.45%	72.72%	27.28%	
22	42	57	105	116	140	140	97	62			853	60.96%	11.61%	72.57%	27.43%	
23	50	59	90	118	132	132	92	55			821	59.32%	13.28%	72.59%	27.41%	
24	45	58	94	120	136	136	99	42			816	60.17%	12.62%	72.79%	27.21%	
25	37	59	102	121	115	115	87	52			834	57.19%	11.51%	68.71%	31.29%	
26	50	50	123	109	127	127	95	34			834	58.51%	11.99%	70.50%	29.50%	
27	44	55	105	117	130	130	87	63			838	59.90%	11.81%	71.72%	28.28%	
28	48	52	111	96	123	123	101	73			826	61.02%	12.11%	73.12%	26.88%	
29	44	53	100	112	131	131	95	75			845	60.71%	11.48%	72.19%	27.81%	
30	44	50	92	125	149	149	81	73			834	62.35%	11.27%	73.62%	26.38%	
Total	1,334	1,583	3,060	3,398	4,033	4,033	2,742	1,757			24,672	60.76%	12.23%	72.99%	27.01%	
Average	44.47	56.10	102.00	113.27	134.43	134.43	91.40	58.57			822.40	0.61	0.12	0.73	0.27	

ตารางที่ 4.7 สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557

Date	Domestic							International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G					
01	49	43	102	115	144	93	49	828	60.75%	11.11%	71.86%	28.14%							
02	44	57	91	112	146	93	55	841	59.10%	12.01%	71.11%	28.89%							
03	36	57	108	102	139	95	40	826	58.60%	11.26%	69.85%	30.15%							
04	34	72	101	113	154	87	40	831	59.57%	12.76%	72.32%	27.68%							
05	43	51	115	121	127	103	39	843	59.91%	11.15%	71.06%	28.94%							
06	44	60	114	120	139	102	51	854	61.59%	12.18%	73.77%	26.23%							
07	45	51	103	117	149	87	42	828	60.14%	11.59%	71.74%	28.26%							
08	51	54	122	126	121	86	41	816	60.78%	12.87%	73.65%	26.35%							
09	45	58	112	117	139	87	47	842	59.62%	12.23%	71.85%	28.15%							
10	38	57	114	114	146	92	45	829	61.64%	11.46%	73.10%	26.90%							
11	40	53	100	126	137	79	35	846	56.38%	10.99%	67.38%	32.62%							
12	47	52	112	121	131	87	64	852	60.45%	11.62%	72.07%	27.93%							
13	44	59	112	120	140	90	77	876	61.53%	11.76%	73.29%	26.71%							
14	50	57	97	125	125	93	74	827	62.15%	12.94%	75.09%	24.91%							
15	46	60	100	118	130	103	68	828	62.68%	12.80%	75.48%	24.52%							
16	44	54	94	127	142	85	75	854	61.24%	11.48%	72.72%	27.28%							
17	47	53	98	114	134	95	70	850	60.12%	11.76%	71.88%	28.12%							
18	46	46	105	123	125	91	63	867	58.48%	10.61%	69.09%	30.91%							
19	46	58	115	115	119	82	83	867	59.28%	12.00%	71.28%	28.72%							
20	46	53	115	119	140	86	82	895	60.56%	11.06%	71.62%	28.38%							
21	51	55	95	114	141	91	81	868	60.14%	12.21%	72.35%	27.65%							
22	48	57	111	105	138	103	72	870	60.80%	12.07%	72.87%	27.13%							
23	49	64	102	120	129	91	74	872	59.17%	12.96%	72.13%	27.87%							
24	54	54	110	103	146	82	83	884	59.28%	12.22%	71.49%	28.51%							
25	51	59	102	116	128	102	66	886	58.01%	12.42%	70.43%	29.57%							
26	48	52	109	124	133	93	68	875	60.23%	11.43%	71.66%	28.34%							
27	49	61	111	122	143	93	75	920	59.13%	11.96%	71.09%	28.91%							
28	52	66	114	115	138	83	74	890	58.88%	13.26%	72.13%	27.87%							
29	43	70	124	121	147	94	43	887	59.64%	12.74%	72.38%	27.62%							
30	52	58	112	131	156	87	57	904	60.07%	12.17%	72.23%	27.77%							
31	54	60	116	115	134	94	75	878	60.82%	12.98%	73.80%	26.20%							
Total	1,436	1,761	3,336	3,651	4,260	2,829	1,908	26,634	60.01%	12.00%	72.02%	27.98%							
Average	46.32	56.81	107.61	117.77	137.42	91.26	61.55	859.16	0.60	0.12	0.72	0.28							

ตารางที่ ๔.๘ สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนมกราคม พ.ศ. 2558

Date	Domestic				International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G									
01	45	63	106	109	145	101	70	855	62.11%	12.63%	74.74%	25.26%				
02	50	62	106	116	137	88	70	879	58.82%	12.74%	71.56%	28.44%				
03	49	57	99	127	145	99	74	910	59.78%	11.65%	71.43%	28.57%				
04	49	58	120	121	147	90	67	911	59.82%	11.75%	71.57%	28.43%				
05	49	61	116	124	130	92	73	860	62.21%	12.79%	75.00%	25.00%				
06	48	65	109	105	137	100	73	895	58.55%	12.63%	71.17%	28.83%				
07	54	52	118	115	116	95	79	876	59.70%	12.10%	71.80%	28.20%				
08	46	62	103	122	134	82	71	894	57.27%	12.08%	69.35%	30.65%				
09	48	66	108	125	137	83	66	882	58.84%	12.93%	71.77%	28.23%				
10	41	61	118	121	140	90	76	909	59.96%	11.22%	71.18%	28.82%				
11	42	62	115	108	140	100	75	887	60.55%	11.72%	72.38%	27.62%				
12	42	59	111	114	128	93	58	847	59.50%	11.92%	71.43%	28.57%				
13	41	61	107	110	132	86	77	871	58.78%	11.71%	70.49%	29.51%				
14	46	61	100	119	134	97	66	853	60.49%	12.54%	73.04%	26.96%				
15	56	56	117	110	124	98	74	888	58.90%	12.61%	71.51%	28.49%				
16	39	57	109	125	120	95	73	882	59.18%	10.88%	70.07%	29.93%				
17	40	52	116	115	130	106	72	886	60.84%	10.38%	71.22%	28.78%				
18	50	56	108	115	139	94	69	866	60.62%	12.24%	72.86%	27.14%				
19	40	52	103	113	131	91	71	838	60.74%	10.98%	71.72%	28.28%				
20	45	55	118	119	128	85	69	861	60.28%	11.61%	71.89%	28.11%				
21	40	57	106	108	148	91	71	865	60.58%	11.21%	71.79%	28.21%				
22	49	62	111	114	142	87	82	871	61.54%	12.74%	74.28%	25.72%				
23	49	54	117	110	141	88	73	867	61.01%	11.88%	72.90%	27.10%				
24	48	53	117	122	143	96	30	884	57.47%	11.43%	68.89%	31.11%				
25	42	58	111	128	151	81	31	873	57.50%	11.45%	68.96%	31.04%				
26	48	53	121	122	145	99	32	856	60.53%	11.80%	72.43%	27.57%				
27	48	56	118	126	139	90	35	869	58.46%	11.97%	70.43%	29.57%				
28	42	59	107	119	136	94	55	845	60.47%	11.95%	72.43%	27.57%				
29	42	51	117	127	150	53	52	877	56.90%	10.60%	67.50%	32.50%				
30	42	53	132	129	157	43	45	860	58.84%	11.05%	69.88%	30.12%				
31	43	54	130	125	157	61	43	895	57.65%	10.84%	68.49%	31.51%				
Total	1,413	1,788	3,494	3,663	4,283	2,748	1,972	27,112	59.60%	11.81%	71.41%	28.59%				
Average	45.58	57.68	112.71	118.16	138.16	88.65	63.61	874.58	0.60	0.12	0.71	0.29				

ตารางที่ ๔.๑ สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

Date	Domestic			International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G								
01	50	55	118	116	142	82	75	880	60.57%	11.93%	72.50%	27.50%			
02	53	45	113	119	138	89	67	856	61.45%	11.45%	72.90%	27.10%			
03	39	57	106	128	147	97	42	878	59.23%	10.93%	70.16%	29.84%			
04	47	56	113	114	143	106	41	868	59.56%	11.87%	71.43%	28.57%			
05	52	50	112	119	148	106	36	884	58.94%	11.54%	70.48%	29.52%			
06	49	55	110	136	150	96	44	879	60.98%	11.83%	72.81%	27.19%			
07	44	58	118	110	153	93	76	898	61.25%	11.36%	72.61%	27.39%			
08	58	49	130	127	125	59	81	880	59.32%	12.16%	71.48%	28.52%			
09	47	54	115	137	141	50	74	868	59.56%	11.64%	71.20%	28.80%			
10	46	55	131	130	137	55	78	881	60.27%	11.46%	71.74%	28.26%			
11	41	56	124	112	129	82	84	879	60.41%	11.04%	71.44%	28.56%			
12	54	47	125	123	102	99	83	897	59.31%	11.26%	70.57%	29.43%			
13	42	60	121	129	94	94	86	884	59.28%	11.54%	70.81%	29.19%			
14	47	55	119	129	130	105	77	918	61.00%	11.11%	72.11%	27.89%			
15	53	55	108	120	144	103	80	907	61.19%	11.91%	73.10%	26.90%			
16	49	54	116	119	140	93	73	881	61.41%	11.69%	73.10%	26.90%			
17	39	61	119	105	145	92	82	904	60.07%	11.06%	71.13%	28.87%			
18	47	63	123	131	137	84	76	899	61.29%	12.24%	73.53%	26.47%			
19	55	53	115	131	125	97	81	915	60.00%	11.80%	71.80%	28.20%			
20	50	67	126	125	138	100	81	920	61.96%	12.72%	74.67%	25.33%			
21	45	55	118	128	154	104	73	938	61.51%	10.66%	72.17%	27.83%			
22	51	64	113	123	133	108	84	909	61.72%	12.65%	74.37%	25.63%			
23	45	56	108	121	146	99	76	888	61.94%	11.37%	73.31%	26.69%			
24	36	61	112	132	128	105	89	906	62.47%	10.71%	73.18%	26.82%			
25	49	57	105	132	146	97	75	904	61.39%	11.73%	73.12%	26.88%			
26	40	57	128	130	146	96	74	935	61.39%	10.37%	71.76%	28.24%			
27	48	65	118	130	144	92	61	903	60.35%	12.51%	72.87%	27.13%			
28	50	57	122	126	149	109	56	915	61.42%	11.69%	73.11%	26.89%			
Total	1,326	1,577	3,286	3,482	3,854	2,592	2,005	25,074	60.70%	11.58%	72.27%	27.73%			
Average	47.36	56.32	117.36	124.36	137.64	92.57	71.61	895.50	0.61	0.12	0.72	0.28			

ตารางที่ 4.10 สถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558

Date	Domestic			International							Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
	A	B	C	D	E	F	G								
01	52	61	110	126	147	100	77					61.47%	12.40%	73.87%	26.13%
02	45	63	120	125	103	106	82					61.97%	12.49%	74.45%	25.55%
03	52	53	111	135	104	100	60					57.63%	11.86%	69.49%	30.51%
04	54	56	141	140	110	90	39					59.23%	12.53%	71.75%	28.25%
05	43	60	126	126	116	106	50					58.03%	11.41%	69.44%	30.56%
06	45	57	126	128	113	96	45					58.80%	11.81%	70.60%	29.40%
07	49	55	128	135	110	109	47					59.51%	11.70%	71.20%	28.80%
08	52	54	122	125	106	105	47					57.32%	12.03%	69.35%	30.65%
09	50	62	113	127	104	105	54					59.39%	13.22%	72.61%	27.39%
10	53	58	122	128	102	104	74					60.43%	12.66%	73.09%	26.91%
11	47	60	120	119	102	90	83					59.35%	12.36%	71.71%	28.29%
12	45	65	111	125	95	109	77					58.35%	12.42%	70.77%	29.23%
13	49	58	106	127	104	99	75					58.47%	12.24%	70.71%	29.29%
14	47	62	127	112	102	110	68					58.71%	12.33%	71.04%	28.96%
15	53	60	111	134	102	95	66					57.86%	12.87%	70.73%	29.27%
16	50	53	126	110	104	105	65					59.37%	11.99%	71.36%	28.64%
17	50	57	134	113	108	98	61					58.14%	12.10%	70.25%	29.75%
18	50	54	131	103	99	96	84					58.43%	11.85%	70.27%	29.73%
19	51	57	133	96	106	110	80					59.06%	12.15%	71.20%	28.80%
20	48	56	120	96	104	104	79					58.29%	12.05%	70.34%	29.66%
21	46	52	106	122	110	108	79					59.06%	11.02%	70.08%	29.92%
22	51	58	129	134	99	95	77					60.48%	12.34%	72.82%	27.18%
23	51	56	124	121	90	101	78					60.68%	12.63%	73.32%	26.68%
24	51	53	123	120	102	100	75					59.50%	11.90%	71.40%	28.60%
25	58	47	112	113	106	99	75					57.45%	11.95%	69.40%	30.60%
26	48	52	123	136	101	102	67					59.44%	11.24%	70.67%	29.33%
27	46	66	118	125	114	95	71					59.98%	12.84%	72.82%	27.18%
28	47	60	121	133	105	99	75					61.19%	12.28%	73.48%	26.52%
29	50	52	115	126	106	97	88					61.57%	11.81%	73.38%	26.62%
30	51	59	109	129	94	98	69					59.98%	13.22%	73.20%	26.80%
31	52	49	111	124	105	99	73					59.05%	11.65%	70.70%	29.30%
Total	1,536	1,765	3,729	3,813	3,273	3,130	2,140					59.29%	12.17%	71.46%	28.54%
Average	49.55	56.94	120.29	123.00	105.58	100.97	69.03					0.59	0.12	0.71	0.29

ภาพที่ 4.9 การปฏิบัติงานจริงภายในห้องปฏิบัติงาน งานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน



ภาพที่ 4.9 การปฏิบัติงานจริงภายในห้องปฏิบัติงาน งานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน (ต่อ)





ภาคผนวก จ

ใบตอบรับการตีพิมพ์ผลงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ที่ ศธ 0514.25/ 1533



วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น 40002

๑๖ สิงหาคม 2558

เรื่อง การตอบรับบทความตีพิมพ์ในวารสาร MBA - KKU

เรียน นางสาวณัฐณี พรภัทรประเสริฐ

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อลงตีพิมพ์ในวารสาร MBA - KKU นั้น บทความของท่านได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งท่านได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและส่งให้กองบรรณาธิการพิจารณาแล้ว กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความของท่าน และเห็นควรให้ลงตีพิมพ์ในวารสาร ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ปี พ.ศ.2559 (มกราคม - มิถุนายน 2559)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ต้นยงศ์ เสงูริชิตศักดิ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทนคณบดี
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ	รหัส 5613200090
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2529	
จังหวัดที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา	
ที่อยู่ปัจจุบัน	188/420 Airlink Residence Condo แขวงคลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520	
สถานที่ทำงาน	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการท่าอากาศยานระดับ4 งานควบคุมสะพานเทียบเครื่องบิน ส่วนบริการเหตุการณ์บิน ฝ่ายปฏิบัติการเหตุการณ์บิน	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เทคโนโลยีการบินบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจราจรทางอากาศ สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2551	
ผลการวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี