นางสาวเบญจภรณ์ สงวนชีพ: การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT OF PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT)
อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อารีรัตน์ เส็นสด, 104 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของผู้ใช้บริการ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต่อไป โดยจำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) มีประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 402 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการบริการพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คือ ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตได้อย่างชัดเจนซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

สาขาวิชาการจัดการการบิน ลายมือชื่อนักศึกษา _____
ปีการศึกษา 2560 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

BENJAPORN SANGUANCHEEP: THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT OF PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT
THESIS ADVISOR: AREERAT SENSOD, Ph.D., 104 PP

If study is aims to study context and style of public transportation system, study level of recognition of Users and to set guidelines to develop the public transportation system, classified by the private factor variables, The standard composition of car, service quality of staff and recognition of customer topublic transportation system. The quantitative research methodology used is the Thai population at Phuket international airport who is going to Phuket and the public transportation operator in Phuket and calculated 4 0 2 sample size. The research tools is questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation (S.D.)

The study found that The Users perception of a public transport of Phuket International Airport fives parts, standard component of car was at a much level. Service quality of staff was at a level. Productivity were at a moderate level. Maintenance were at a much level and Ambiance were at a much level in addition, problems and suggestions about perception of Users at Phuket International airport towards public transportation system is arrangement of facilities, add enough security and several model of other services of public transportation system at Phuket International airport enough for user requirements all twenty-four hours, prioritize about full time worker training in convenient fast services and explain information's about public transportation system at Phuket International airport clearly. This factors is positive results to customer satisfaction in services at Phuket International airport.

Aviation Management
Academic Year 2016

Student's Signature _____
Advisor's Signature _____
Co-Advisor Signature's _____