

ชลิตดา วาริพินทุร์กษ: ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (LEVEL OF SERVICE OF SURAT THANI AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 168 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี และ 2) ศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปผลการวิจัยโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านบุคลากรมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร คือ ส่งเสริมการเพิ่มความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติทักษะด้านภาษาสำหรับการสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ ปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการเป็นตัวอย่างของผู้บริหารที่ดีด้านการให้บริการ และการพิจารณาปรับเพิ่มอัตราค่าจ้างแก่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน ด้านกระบวนการ คือ การปรับใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยในการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การปรับปรุงและพัฒนาอาคารผู้โดยสาร อาคารคลังสินค้า ลานจอดรถและสภาพภูมิทัศน์โดยรอบท่าอากาศยาน การดำเนินแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และการบริหารจัดการท่าอากาศยานภายใต้การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การจัดหา พัฒนาและซ่อมแซมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน ส่งเสริมแนวคิดการขนส่งแบบไร้รอยต่อโดยการสร้างความร่วมมือกับองค์กรหรือบริษัทเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในเชื่อมต่อการเดินทางทางอากาศสู่การขนส่งรูปแบบอื่นให้แก่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

CHALITDA WARIPINTURUK: LEVEL OF SERVICE OF SURAT THANI AIRPORT

THESIS ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 168 PP

The purpose of this study were to 1) study the efficiency of Surat Thani airport 2) study the guideline for increasing service efficiency of Surat Thani airport. The study was a mixed method research of both quantitative and qualitative approach by using questionnaire with sample group and in-depth interview with key information.

The study revealed that the overall result of service efficiency of Surat Thani airport is high, it also can be ranked as the personal aspect is the highest level of service efficiency, the second is the process aspect, the third is physical environment and the last is the airport service and facilities. The guideline for increasing service efficiency on the personal aspect are to promote knowledge and language skill for service personnel. A good leadership role model in service and increasing salary rate for airport officer. On the process aspect are to use the advanced equipment and technologies in passenger service processing and working with airport stakeholders. On the physical environment are to proceed the airport development plan on expanding the service area and build the new terminal as well as manage based on environmental management practices framework. And on the airport service and facilities are to provide of service and facilities as the recommended practice standard and cooperate with government and private organization to encourage the concept of one seamless transport for serving all airport users especially patient and the disabled person.

School of Aviation Management

Academic Year 2019

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co- Advisor's Signature _____