

ชื่อเรื่อง	:	แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ
ผู้วิจัย	:	สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และเปรมปรีดา ทองลา
หน่วยงานสังกัด	:	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ	:	2559

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา 2) ประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และ 3) เสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินระดับความสำคัญและการบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีนโยบายที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ Save Time, Save cost และ Safe and Secure 2) ระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ ประกอบไปด้วย กระบวนการออกแบบบริการ 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ (Creation) และระยะการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

คำสำคัญ: การออกแบบบริการ, การบริหารท่าอากาศยาน, การบริการที่ดีเลิศ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**Research Title:** Service Design Guideline of U-Tapao International Airport for Service Excellence  
**Researcher:** Sittichai Sricharoenpramong, Prempreeda Tongla  
**Organization:** Faculty of Management Sciences  
Rambhai Barni Rajabhat University  
**Year:** 2016

### Abstract

This research aims 1) to analyse the service policy of U-Tapao International Airport 2) to evaluate important level of service and service performance of U-Tapao International Airport, and 3) to guide the service design of U-Tapao International Airport for Service Excellence. The Mixed Method approach of the qualitative research methodology was used in this analysis of service policy and by interviewing Executive Manager of U-Tapao International Airport. The quantitative research methodology was used for evaluating the level of importance and service performance assessed by 400 Thai passengers. The result revealed that the 3 main issues of service policy in Save Time, Save Cost, and Safe and Secure are emphasized in U-Tapao International Airport. The overall level of importance in service was ranked as the high level and the service performance of U-Tapao International Airport was ranked as the average level. The results of this study lead to service design guideline of U-Tapao International Airport for service excellence consist with 3 stages; Exploration Stage, Creation Stage, and Reflection & Implementation Stage.

Keywords: Service Design, Airport Management, Service Excellence

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี