

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาสู่ความเป็นเลิศ” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา โดยการสังเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจะอธิบายถึงการกำหนดประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ผลวิเคราะห์ตามหลักทางสถิติ เพื่อให้ได้ทราบผลของความสำเร็จและการบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา

4.1 ผลการศึกษา: ผลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา

การวิจัยนี้ได้สัมภาษณ์

1. พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา
2. นาวาเอก นิรุตติ คำสั้น
ตำแหน่ง หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา

โดยประเด็นในการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ถามถึงนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาสู่ความเป็นเลิศ นโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา ประเด็นปัญหาการบริหารจัดการในส่วนของบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา และประเด็นอุปสรรคหรือขีดจำกัดการนำนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งผลการสัมภาษณ์มีรายละเอียด ดังนี้

พลเรือตรีวรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา กล่าวว่า การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกามีนโยบายในการบริการที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. Save Time
2. Save cost
3. Safe and Secure

โดย พลเรือตรีวรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าวว่า

Save time คือ การทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทางมากที่สุด โดยการให้ขั้นตอนต่างๆ ในท่าอากาศยานมีความรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตรวจสัมภาระ ขั้นตอนการยืนยันการ

เดินทาง ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง ขั้นตอนการรับสัมภาระสำหรับผู้โดยสารขาเข้า และการเดินทางเข้า-ออกสนามบินที่มีความสะดวกมากขึ้น ผู้โดยสารที่อยู่ในภูมิภาคตะวันออกของประเทศจะได้ประหยัดเวลาในการคมนาคมทางอากาศ และยังช่วยกระจายตัวผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีความหนาแน่นมากภายในปัจจุบันและในอนาคต

Save cost คือ การจัดเก็บค่าภาระ และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากผู้ใช้บริการในอัตราที่ต่ำ มุ่งเน้นการบริการมากกว่าผลกำไร ทั้งการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายจากผู้ประกอบการ เพื่อมิให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสะท้อนไปยังผู้โดยสาร และการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนที่ผู้โดยสารต้องชำระแก่ท่าอากาศยาน เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้ประกอบการในกิจการต่างๆ มากกว่าหนึ่งรายเพื่อป้องกันการผูกขาด และกำหนดราคาที่สูงเกินไป และยังเป็นการทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันทั้งในด้านราคา คุณภาพ และบริการนั้นๆ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดตกแก่ผู้โดยสารมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

Safe & Secure คือ การรักษาความปลอดภัย การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมีความปลอดภัย อุ่นใจ และสบายใจเมื่อมาใช้บริการท่าอากาศยาน โดยการใช้ประโยชน์จากการที่อาคารผู้โดยสาร ลานจอดรถ ลานจอดอากาศยาน ทางวิ่ง ทางขับอยู่ภายในพื้นที่หน่วยทหาร ทำให้การรักษาความปลอดภัยทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภายังให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัยที่เป็นสากลอีกด้วย

ในขณะที่ นาวาเอก นิรุติ คำสั้น หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาดังกล่าว จะช่วยให้การบริการผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางมากขึ้น นอกจากนี้ การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภายังมีภารกิจนอกเหนือจากการให้บริการพลเรือนแล้ว ยังให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานของทางราชการอีกด้วย ดังนั้น ในเรื่องของความปลอดภัยในการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ผู้ใช้บริการจึงมั่นใจได้ จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ผู้โดยสารขับรถผ่านเข้ามาบริเวณประตูทางเข้าท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาจะมีการตรวจสอบยานพาหนะเบื้องต้น พอเข้ามาถึงบริเวณอาคารผู้โดยสารมีการเอ็กซเรย์ทั้งร่างกาย และกระเป๋า เพื่อตรวจหาวัตถุต้องห้ามและวัตถุอันตราย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องของความปลอดภัย ในขณะเดียวกันก็เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานที่เป็นมาตรฐานสากลอีกด้วย

สำหรับนโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ได้ให้ข้อมูลว่า ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาจะอาศัยการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมต่อได้มาใช้ประกอบกับการให้บริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint) ไม่ว่าจะเป็นระบบการบริการสัมภาระ การออกบัตรโดยสาร การรักษาความปลอดภัย การพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil aviation Organization: ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) กำหนด อีกทั้งยังกล่าวเพิ่มเติมถึงนโยบายการพัฒนาการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ (Service Delivery) ของพนักงานว่า การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภามีนโยบายที่จะ

ปลูกฝังให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร ปฏิบัติงานด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) มุ่งเน้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการพยายามทำความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เป็นสัญชาติของผู้โดยสาร และมุ่งเน้นให้พนักงานฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาของผู้โดยสารเหล่านั้นได้ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ซึ่งเป็นภาษาของผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา นอกจากนี้ การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีนโยบายที่จะเพิ่มบริการด้านการขนส่ง/เดินทาง ทางอากาศให้ครบวงจร ไม่จำกัดอยู่เฉพาะเรื่องการโดยสารเพียงอย่างเดียว แต่จะเพิ่มการบริการในเรื่องการขนส่งสินค้า/พัสดุภัณฑ์ (Air Cargo) การซ่อมบำรุงอากาศยาน และการฝึกอบรมพนักงานด้านธุรกิจการบิน อีกด้วย

นาวาเอก นิรุติ คำสั้น หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ได้อธิบายเพิ่มเติมในประเด็นของนโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยานว่า ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีความพยายามที่จะพัฒนาการบริการเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์แห่งที่ 3 ของประเทศไทย โดยนโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยาน ประกอบไปด้วย

1. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อการบริการ ได้แก่ ระบบขนส่งภาคพื้น การก่อสร้างอาคารผู้โดยสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่สนับสนุนการบริการภายในท่าอากาศยาน โดยเน้นถึงความทันสมัย เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ในการใช้งานอย่างแท้จริง

2. การพัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยาน เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในท่าอากาศยานเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหลักสูตรทางด้านความปลอดภัยทางการบิน และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในท่าอากาศยาน

3. การปรับอัตราค่าสิ่งพลเพื่อบรรจุเข้ามาปฏิบัติงานการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เนื่องจากในอนาคตท่าอากาศยานแห่งนี้จะมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น มีอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ที่กำลังจะเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2559 นี้ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในเรื่องของจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในอนาคตจึงเป็นนโยบายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่มีส่วนช่วยให้การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศได้

พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา กล่าวถึงปัญหาการบริหารจัดการในส่วนของการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาว่า การทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับถึงการใช้ท่าอากาศยานร่วมกันระหว่างทหาร กับกิจการการบินด้านพลเรือน ที่ต้องมีความสมดุลย์ นับเป็นความท้าทายอันดับต้นของการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการกระชับความร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการที่ต้องการบุคลากรด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ในขณะที่

ส่วนราชการต่างๆ ไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังพลได้ จึงทำให้การบริการอาจไม่รวดเร็ว อาจส่งผลให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ต้องการได้ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาจึงได้มีแนวคิดที่จะต้องนำระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้งานเพื่อชดเชยและเติมเต็มในส่วนของการบริการที่อาจส่งผลต่อผู้ใช้บริการได้

ในมุมมองของนาวาเอก นิรุตติ คำสั้น หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ได้กล่าวว่า ปัญหาการบริหารจัดการในส่วนของการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถานั้น อยู่ที่อาคารผู้โดยสารปัจจุบัน เป็นอาคารหลังเก่าที่ก่อสร้างมาไม่น้อยกว่า 20 ปี และตัวอาคารมีขนาดเล็ก ซึ่งในปัจจุบันไม่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่หันมาเลือกใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาได้ทั้งหมด และคาดการณ์ว่าแนวโน้มในอนาคตจะมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นมากกว่าปัจจุบันอย่างแน่นอน ทำให้การส่งมอบการบริการผู้โดยสารอาจไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ทางการบริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องพักรอขึ้นเครื่องบิน การไหลของผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสาร (Passenger Flow) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาอยู่ระหว่างการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ ซึ่งคาดว่าจะในอนาคตอันใกล้ ปัญหาการบริหารจัดการการบริการภายในท่าอากาศยานจะดีขึ้นกว่าปัจจุบัน

เมื่อกล่าวถึงปัญหา อุปสรรคและขีดจำกัดในการนำนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาไปสู่การปฏิบัติจริง พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา กล่าวว่า ประเด็นดังกล่าว ไม่น่าจะมีอุปสรรค หรือขีดจำกัดแต่อย่างใด เนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ได้มีการดำเนินงานเป็นท่าอากาศยานนานาชาติมานานต่อเนื่องกันตั้งแต่ พ.ศ. 2532 นับเป็นเวลาเกือบ 30 ปี ทำให้พนักงานทุกคนได้สร้างสมประสบการณ์ในการให้บริการ มีการปรับตัวไปตามรูปแบบของธุรกิจการบินเป็นลำดับ การยกระดับการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น สำหรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นจึงมิใช่อุปสรรคแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นาวาเอก นิรุตติ คำสั้น หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ว่า งานบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีมาค่อนข้างนาน ดังนั้น พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเข้าใจถึงกระบวนการให้บริการ และเข้าใจนโยบายของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นอย่างดี

จากผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา สามารถสรุปสาระสำคัญโดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็นมิติด้านผลิตภัณฑ์การบริการ มิติด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และมิติระบบการส่งมอบบริการ ดังปรากฏในตารางที่ 4.1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สรุปนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

นโยบายการบริการ	มิติการบริการของท่าอากาศยาน		
	ผลิตภัณฑ์การบริการ	สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ	ระบบการส่งมอบบริการ
1. การทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทาง (Save Time)		✓	✓
2. การจัดเก็บค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากผู้ให้บริการในอัตราที่ต่ำ (Save Cost)	✓		✓
3. การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ (Safe & Secure)		✓	✓
4. การนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการ	✓		
5. การพัฒนาการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศกำหนด	✓	✓	✓
6. การปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้บริการปฏิบัติงานด้วยใจบริการ และเน้นความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม			✓
7. การมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถสื่อสารด้วยภาษาอื่นๆ ได้ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย			✓
8. การเพิ่มการบริการด้านการขนส่งเดินทาง และการขนส่งสินค้าให้ครบวงจร	✓		
9. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการบริการเพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นในอนาคต	✓		
10. การปรับอัตราค่าสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับการให้บริการ			✓

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่าผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างยิ่ง โดยมีนโยบายการบริการที่ครอบคลุมในทั้ง 3 มิติ กล่าวคือ มิติด้านผลิตภัณฑ์การบริการ มิติด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และมิติระบบการส่งมอบบริการ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการกำหนดนโยบายดังกล่าวจะครอบคลุมทั้ง 3 มิติตามแนวคิดศาสตร์ว่าด้วยการศึกษา (Guestology) แล้ว หากแต่อาจยังไม่ตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการได้ทั้งหมด ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในมุมมองของผู้ใช้บริการควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาให้ตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา: การวิเคราะห์ตามหลักสถิติ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา สำหรับงานวิจัยนี้ ประชากร คือ กลุ่มผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 30,527 คน (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) โดยวิธีการสำรวจด้วยวิธี Accidental Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบ โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน หลังจากนั้นทำการตรวจแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ พบว่า แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกฉบับ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ สามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการบินที่ใช้บริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอุตะเถา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่และร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

		n = 400	
	ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	139	34.8
	หญิง	261	65.2
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.5
	21 – 30 ปี	97	24.2
	31 – 40 ปี	166	41.5
	41 – 50 ปี	81	20.2
	51 – 60 ปี	37	9.3
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	5	1.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

n = 400

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	85	21.2
	ระดับปริญญาตรี	243	60.8
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	72	18.0
อาชีพ	นักเรียน นักศึกษา	19	4.7
	ค้าขาย เจ้าของกิจการ	99	24.7
	เกษตรกร	3	0.8
	รับจ้างทั่วไป	30	7.5
	ราชการ รัฐวิสาหกิจ	131	32.8
	พนักงานบริษัท องค์กรเอกชน	118	29.5
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	7.0
	10,000 - 20,000 บาท	95	23.7
	20,001 - 30,000 บาท	61	15.2
	30,001 - 40,000 บาท	67	16.8
	40,001 - 50,000 บาท	60	15.0
	ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	89	22.3
สายการบินที่ใช้บริการ	Bangkok Airways	57	14.2
	Air Asia	321	80.3
	Kan Airlines	22	5.5
ประสบการณ์ในการใช้ บริการสนามบินอุตะเถา	เคย	157	39.2
	ไม่เคย	243	60.8

จากตารางที่ 4.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา คือ 21 – 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 41 – 50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 51 – 60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีประกอบอาชีพราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท องค์กรเอกชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ค้าขาย เจ้าของกิจการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รับจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมา คือ ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ด้านสายการบินที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น Air Asia จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมา คือ Bangkok Airways จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ Kan Airlines จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอุตะเถา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเคยใช้บริการ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญการให้บริการและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ตารางที่ 4.3 ค่าระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ความสำคัญการให้บริการ	ค่า	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยง	n = 400
	ต่ำสุด	(Max)	(Mean)	เบนมาตรฐาน	อันดับ
	(Min)			(S.D.)	(Rank)
ผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา					
1. การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน	1.00	5.00	3.97	1.05	13
2. การบริการเช่ารถ	0.00	5.00	3.53	1.33	37
3. จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล	1.00	5.00	3.87	1.08	22
4. จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร	0.00	5.00	3.91	1.06	19
5. จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in)	2.00	5.00	4.20	0.81	3
6. เครื่องเคีคอินอัตโนมัติ (Kiosk)	1.00	5.00	3.96	0.96	14
7. โทรศัพท์สาธารณะ	0.00	5.00	3.24	1.38	43

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความสำคัญการให้บริการ	ค่า	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยง	n = 400
	ต่ำสุด (Min)	(Max)	(Mean)	เบนมาตรฐาน (S.D.)	อันดับ (Rank)
8. จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ	0.00	5.00	3.80	1.19	29
9. รถขึ้นกระเป่าเดินทางและสัมภาระ	0.00	5.00	3.85	1.05	24
10. ห้องน้ำ	0.00	5.00	4.32	0.94	2
11. จุดตรวจค้น (Security Check)	0.00	5.00	4.34	0.96	1
12. โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน	0.00	5.00	4.16	1.00	5
13. จุดรับกระเป่าและสัมภาระ	1.00	5.00	4.14	0.84	6
14. จำนวนที่นั่งสาธารณะ	1.00	5.00	4.18	0.90	4
15. สำนักงานสายการบิน	0.00	5.00	3.84	0.93	25
16. ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	0.00	5.00	3.95	1.22	15
17. ความหลากหลายของร้านค้า	0.00	5.00	3.48	1.18	39
18. ภัตตาคาร ร้านอาหาร	0.00	5.00	3.58	1.16	36
19. จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	0.00	5.00	3.64	1.17	35
20. โรงแรมภายในท่าอากาศยาน	0.00	5.00	3.06	1.40	44
21. สปา	0.00	5.00	2.77	1.44	46
22. คลินิกดูแลสุขภาพ	0.00	5.00	3.05	1.47	45
23. ธนาคาร	0.00	5.00	3.33	1.45	41
24. สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร	0.00	5.00	3.32	1.11	42
25. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	1.00	5.00	3.83	1.05	27
26. ป้ายบอกทิศทาง	1.00	5.00	4.05	0.97	9
27. จำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ	1.00	5.00	3.90	0.92	20
28. จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน	1.00	5.00	3.81	1.01	28
29. จำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)	2.00	5.00	3.79	0.93	30
เฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	1.93	5.00	3.75	0.70	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความสำคัญการให้บริการ	ค่า	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยง	n = 400
	ต่ำสุด (Min)	(Max)	(Mean)	เบนมาตรฐาน (S.D.)	อันดับ (Rank)
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ					
30. พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร	1.00	5.00	3.77	1.00	33
31. ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน	1.00	5.00	3.92	0.97	18
32. ถนนภายในเขตสนามบิน	1.00	5.00	3.93	0.99	17
33. สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ	2.00	5.00	3.86	0.95	23
34. ระยะทางในการเดินในสนามบิน	1.00	5.00	3.83	0.97	26
35. ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน	0.00	5.00	3.78	1.01	31
36. ระดับเสียงดังภายในสนามบิน	0.00	5.00	3.77	1.06	32
37. ความทรูหราของสนามบิน	0.00	5.00	3.44	1.21	40
38. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน	1.00	5.00	3.68	0.94	34
39. ความสะอาดสบายของที่นั่งในสนามบิน	2.00	5.00	3.88	0.87	21
40. จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	1.00	5.00	3.94	0.98	16
41. จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์	0.00	5.00	3.50	1.07	38
เฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ	1.42	5.00	3.77	0.81	
ระบบการส่งมอบบริการ					
42. ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที	1.00	5.00	4.00	0.94	11
43. พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอบน้อม	2.00	5.00	4.03	0.90	10
44. ความปลอดภัยในสนามบิน	1.00	5.00	4.14	0.95	7
45. ความสะอาดในสนามบิน	0.00	5.00	4.13	1.01	8
46. ความสะอาดสบายในสนามบิน	1.00	5.00	4.00	0.94	12
เฉลี่ยรวมด้านระบบการส่งมอบบริการ	1.00	5.00	4.06	0.86	
เฉลี่ยรวมความสำคัญการให้บริการ	1.85	5.00	3.79	0.69	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวม เท่ากับ 3.79 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69

และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบการส่งมอบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายข้อของทุกด้าน พบว่า ระดับความสำคัญการให้บริการ 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 11 จุดตรวจค้น (Security Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 10 ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.94

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 5 จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81

อันดับที่ 4 คือ ข้อที่ 14 จำนวนที่นั่งสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90

อันดับที่ 5 คือ ข้อที่ 12 โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00

ตารางที่ 4.4 ค่าระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ผลการปฏิบัติการการให้บริการ	ค่า	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยง	อันดับ
	ต่ำสุด	(Max)	(Mean)	เบนมาตรฐาน	
	(Min)			(S.D.)	(Rank)
n = 400					
ผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา					
1. การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน	0.00	5.00	2.95	1.20	22
2. การบริการเช่ารถ	0.00	5.00	2.93	1.09	24
3. จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล	0.00	5.00	3.12	1.13	11
4. จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร	0.00	5.00	3.38	1.03	4
5. จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in)	0.00	5.00	3.49	1.02	1

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติการการให้บริการ	ค่า	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยง	n = 400
	ต่ำสุด (Min)	(Max)	(Mean)	เบนมาตรฐาน (S.D.)	อันดับ (Rank)
6. เครื่องเคีคอินอัตโนมัติ (Kiosk)	0.00	5.00	3.33	1.20	7
7. โทรศัพท์สาธารณะ	0.00	5.00	1.85	1.54	42
8. จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ	0.00	5.00	2.36	1.25	38
9. รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ	0.00	5.00	2.91	1.18	26
10. ห้องน้ำ	0.00	5.00	2.63	1.44	33
11. จุดตรวจค้น (Security Check)	0.00	5.00	3.40	1.24	2
12. โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน	0.00	5.00	2.92	1.13	25
13. จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ	0.00	5.00	2.95	1.12	21
14. จำนวนที่นั่งสาธารณะ	0.00	5.00	2.94	1.15	23
15. สำนักงานสายการบิน	0.00	5.00	2.82	1.03	29
16. ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	0.00	5.00	2.39	1.29	37
17. ความหลากหลายของร้านค้า	0.00	5.00	2.12	1.24	41
18. ภัตตาคาร ร้านอาหาร	0.00	5.00	2.19	1.25	40
19. จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	0.00	5.00	2.24	1.28	39
20. โรงแรมภายในท่าอากาศยาน	0.00	4.00	0.09	0.51	46
21. สปา	0.00	3.00	0.12	0.56	44
22. คลินิกดูแลสุขภาพ	0.00	5.00	0.14	0.66	43
23. ธนาคาร	0.00	4.00	0.12	0.56	45
24. สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร	0.00	5.00	2.57	1.06	35
25. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	0.00	5.00	2.74	1.07	31
26. ป้ายบอกทิศทาง	0.00	5.00	2.96	1.11	20
27. จำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ	0.00	5.00	3.12	1.02	12
28. จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน	0.00	5.00	2.97	1.06	19
29. จำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)	0.00	5.00	2.88	1.09	27
เฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	0.00	4.86	2.43	1.09	

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 400					
ผลการปฏิบัติการให้บริการ	ค่า ต่ำสุด (Min)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าเฉลี่ย (Mean) เบนมาตรฐาน (S.D.)	อันดับ (Rank)	
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการ บริการ					
30. พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้า ประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร	0.00	5.00	3.02	1.05	16
31. ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน	0.00	5.00	3.34	1.02	6
32. ถนนภายในเขตสนามบิน	0.00	5.00	3.30	1.05	8
33. สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอด รถ	0.00	5.00	2.85	1.07	28
34. ระยะทางการเดินในสนามบิน	0.00	5.00	3.35	1.05	5
35. ความหนาแน่นของคนภายใน สนามบิน	0.00	5.00	3.07	1.09	15
36. ระดับเสียงดังภายในสนามบิน	0.00	5.00	3.01	1.12	17
37. ความหุรรหาของสนามบิน	0.00	5.00	2.56	1.25	36
38. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการ บริการภายในสนามบิน	1.00	5.00	2.78	1.00	30
39. ความสะดวกสบายของที่นั่งใน สนามบิน	0.00	5.00	2.98	1.07	18
40. จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	0.00	5.00	2.67	1.12	32
41. จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์	0.00	5.00	2.59	1.20	34
เฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพในการบริการ	0.08	5.00	2.96	1.09	
ระบบการส่งมอบบริการ					
42. ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจ ค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที	0.00	5.00	3.13	1.11	10
43. พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และนอบน้อม	0.00	5.00	3.24	1.07	9
44. ความปลอดภัยในสนามบิน	0.00	5.00	3.38	1.09	3
45. ความสะอาดในสนามบิน	0.00	5.00	3.09	1.14	14
46. ความสะดวกสบายในสนามบิน	0.00	5.00	3.11	1.05	13
เฉลี่ยรวมระบบการส่งมอบบริการ	0.00	5.00	3.19	1.09	
เฉลี่ยรวมความสำคัญการให้บริการ	0.02	4.91	2.65	1.09	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาในภาพรวม เท่ากับ 2.65 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09

และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบการส่งมอบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการ 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 5 จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 11 จุดตรวจค้น (Security Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.24

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 44 ความปลอดภัยในสนามบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09

อันดับที่ 4 คือ ข้อที่ 4 จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.03

อันดับที่ 5 คือ ข้อที่ 34 ระยะทางในการเดินในสนามบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.05

ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเป็น 5 ประเด็นสุดท้าย ได้แก่

ข้อที่ 20 คือ โรงแรมภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

ข้อที่ 23 คือ ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56

ข้อที่ 21 คือ สปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56

ข้อที่ 22 คือ คลินิกดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 7 คือ โทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ต่ำ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.54

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ

ตารางที่ 4.5 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ)

n = 400			
ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการ	Quadrant
1. การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน	3.97	2.95	Q1
2. การบริการเช่ารถ	3.53	2.93	Q1
3. จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล	3.87	3.12	Q2
4. จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร	3.91	3.38	Q2
5. จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in)	4.20	3.49	Q2
6. เครื่องซีคอนอัตโนมัติ (Kiosk)	3.96	3.33	Q2
7. โทรศัพท์สาธารณะ	3.24	1.85	Q1
8. จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ	3.80	2.36	Q1
9. รถขึ้นกระเป๋าดำเนินทางและสัมภาระ	3.85	2.91	Q1
10. ห้องน้ำ	4.32	2.63	Q1
11. จุดตรวจค้น (Security Check)	4.34	3.40	Q2
12. โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน	4.16	2.92	Q1
13. จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ	4.14	2.95	Q1
14. จำนวนที่นั่งสาธารณะ	4.18	2.94	Q1
15. สำนักงานสายการบิน	3.84	2.82	Q1
16. ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	3.95	2.39	Q1
17. ความหลากหลายของร้านค้า	3.48	2.12	Q1
18. ภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.58	2.19	Q1
19. จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	3.64	2.24	Q1
20. โรงแรมภายในท่าอากาศยาน	3.06	0.09	Q1

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

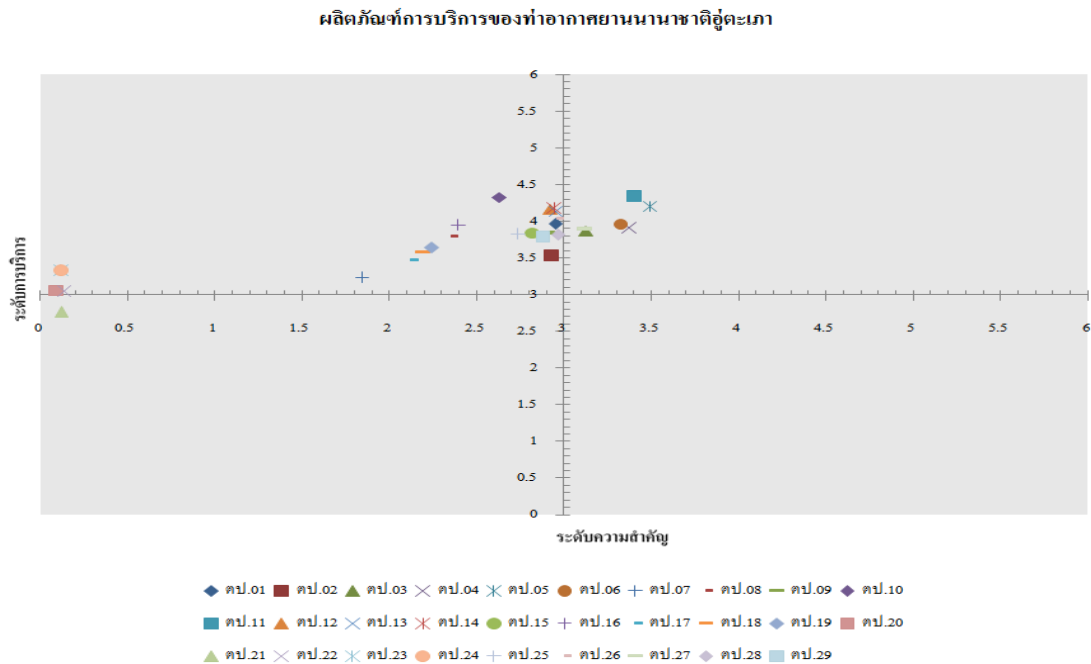
ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยผลการ ปฏิบัติการการ ให้บริการ	n = 400
			Quadrant
21. สปา	2.77	0.12	Q3
22. คลินิกดูแลสุขภาพ	3.05	0.14	Q1
23. ธนาคาร	3.33	0.12	Q1
24. สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการ ติดต่อสื่อสาร	3.32	2.57	Q1
25. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.83	2.74	Q1
26. ป้ายบอกทิศทาง	4.05	2.96	Q1
27. จำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ	3.90	3.12	Q2
28. จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน	3.81	2.97	Q1
29. จำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)	3.79	2.88	Q1

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา 3 อันดับแรกต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 23 ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.33 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 0.12 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 20 โรงแรมภายในท่าอากาศยาน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.06 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 0.09 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 22 คลินิกดูแลสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.05 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 0.14 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)



ภาพที่ 4.1 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ)

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความหลากหลายของร้านค้า ภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ให้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ (Kiosk) จุดตรวจค้น (Security Check) และจำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภานั้นไม่มีความสำคัญ และในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นๆ ได้น้อยลง ได้แก่ สปา

Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาอื่นๆ ต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลงได้ ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตารางที่ 4.6 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติ
อุตุตะเกา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการ
ปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ)

n = 400

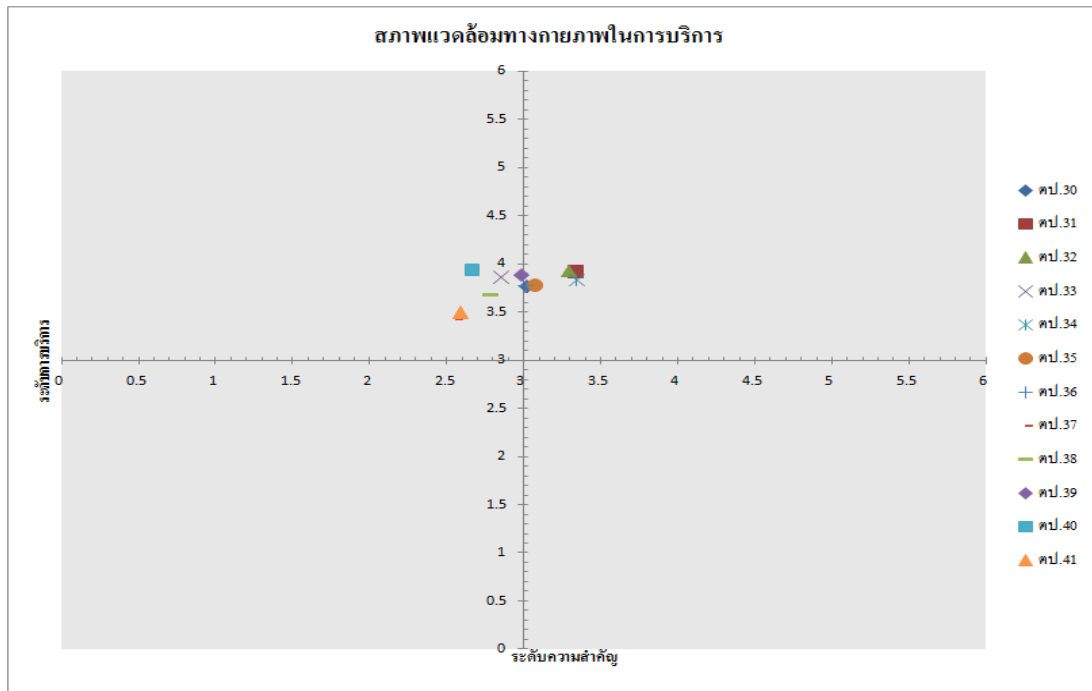
ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพในการบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ การให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ การให้บริการ	Quadrant
30. พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้า หรือออกอาคารผู้โดยสาร	3.77	3.02	Q2
31. ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน	3.92	3.34	Q2
32. ถนนภายในเขตสนามบิน	3.93	3.30	Q2
33. สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ	3.86	2.85	Q1
34. ระยะทางในการเดินในสนามบิน	3.83	3.35	Q2
35. ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน	3.78	3.07	Q2
36. ระดับเสียงดังภายในสนามบิน	3.77	3.01	Q2
37. ความทรูทรอกของสนามบิน	3.44	2.56	Q1
38. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายใน สนามบิน	3.68	2.78	Q1
39. ความสะอาดสบายของที่นั่งในสนามบิน	3.88	2.98	Q1
40. จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	3.94	2.67	Q1
41. จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์	3.50	2.59	Q1

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญ
และผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ) พบว่า ผลการ
ประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ใน
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตุตะเกา 5 อันดับแรก
ต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 40 จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ
เท่ากับ 3.94 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.67 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่
การทำอากาศยานนานาชาติอุตุตะเกาพึงมุ่งความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 33 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญ
การให้บริการเท่ากับ 3.86 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.85 จัดอยู่ใน
Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตุตะเกาพึงมุ่งความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ ข้อที่ 41 จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ย
ความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.50 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.59 จัดอยู่
ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตุตะเกาพึงมุ่งความสนใจ (Concentrate
here)



ภาพที่ 4.2 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะ โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ)

จากภาพที่ 4.2 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในส่วนของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะ ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะ แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรรษาของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุต๊ะเกาะ และผู้ใช้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้ว

ตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร ถนนที่เข้าสู่เขต สนามบิน ถนนภายในเขตสนามบิน ระยะทางในการเดินในสนามบิน ความหนาแน่นของคนภายใน สนามบิน และระดับเสียงดังภายในสนามบิน

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาที่มีความสำคัญ และในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นนั้นๆ ได้น้อยลง ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเหล่านั้นๆ ต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้มีการบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลงได้ ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบการส่งมอบบริการ)

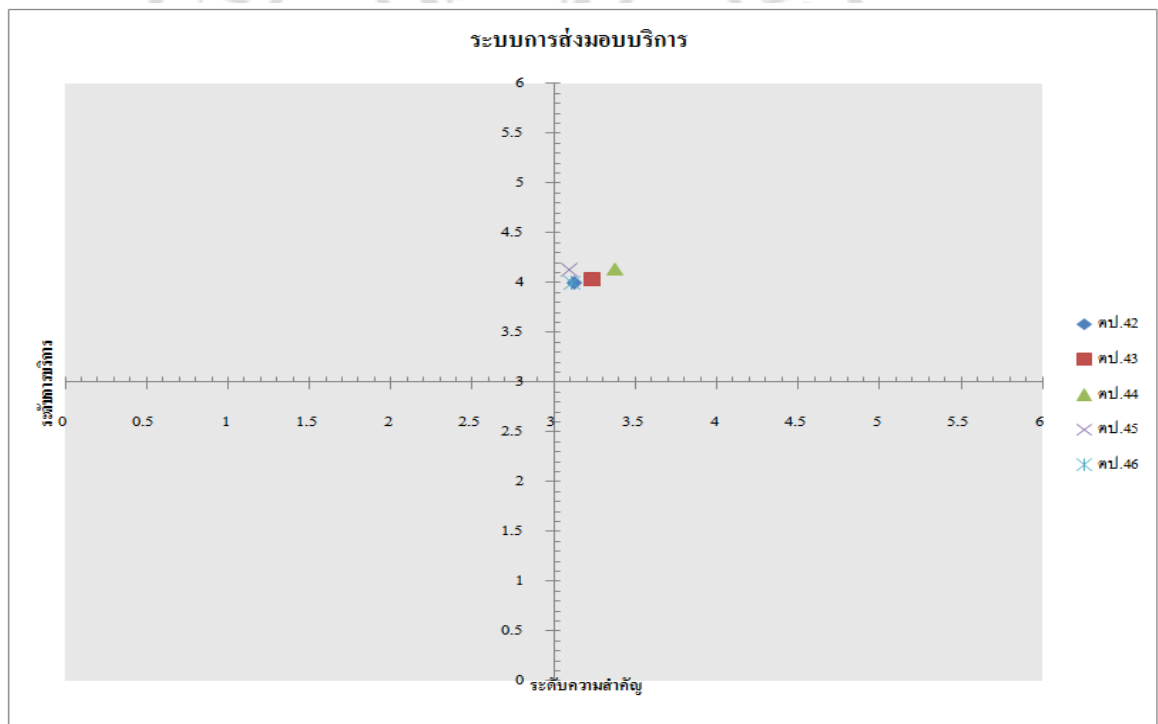
ตัวแปรด้านระบบส่งมอบบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ		Quadrant
	การให้บริการ	การให้บริการ	
42. ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที	4.00	3.13	Q2
43. พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอบน้อม	4.03	3.24	Q2
44. ความปลอดภัยในสนามบิน	4.14	3.38	Q2
45. ความสะอาดในสนามบิน	4.13	3.09	Q2
46. ความสะดวกสบายในสนามบิน	4.00	3.11	Q2

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบส่งมอบบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในด้านระบบส่งมอบบริการในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา 3 อันดับแรกต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 45 ความสะอาดในสนามบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.13 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.09 จัดอยู่ใน Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 42 ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.00 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.13 จัดอยู่ใน Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 44 ความปลอดภัยในสนามบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.14 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.38 จัดอยู่ใน Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)



ภาพที่ 4.3 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบการส่งมอบบริการ)

จากภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในส่วนของระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงพอใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของ

ทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ให้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอนน้อม ความปลอดภัยในสนามบิน ความสะอาดในสนามบิน และความสะอาดภายในสนามบิน

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภานั้นไม่มีความสำคัญ และในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นๆ ได้น้อยลง ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาอื่นๆ ต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลงได้ ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.5 ผลการศึกษา: ผลการรวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา โดยสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์ เอเชีย (Thai Air Asia)

ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน	30
2. ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคารผู้โดยสาร	16
3. บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด	16
4. ท่าอากาศยานควรมีบริการรถโดยสาร และรถสาธารณะราคาถูกรอบท่าอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางการเข้าสู่ท่าอากาศยาน	15
5. ท่าอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	13
6. ท่าอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้	10
7. การบริการดี	10
8. ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องอาคารผู้โดยสารให้ดูทันสมัย และความเป็นสากล	9
9. ท่าอากาศยานควรมีรถรับส่งสำหรับผู้ให้บริการ ในเส้นทางระหว่าง ท่าอากาศยาน – ระยอง และ ท่าอากาศยาน – พัทยา เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ	8
10. จำนวนที่นั่งของผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ	6
11. ท่าอากาศยานควรดูแลความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสารมากกว่านี้	6
12. เครื่องปรับอากาศในอาคารผู้โดยสารไม่ค่อยเย็น	6
13. พนักงานผู้ให้บริการควรมี Service Mind มากกว่านี้	4
14. จุดก่อนเข้าลานจอดรถ ควรมีบัตรจอดรถที่ชัดเจน และเก็บค่าจอดรถตอนขาออกจากท่าอากาศยาน	3
15. จอโทรทัศน์มีขนาดเล็กเกินไป	2
16. ภายในบริเวณ Boarding Gate มีกลิ่นเหม็นอับ	2
17. ท่าอากาศยานควรมีบริการ FREE WI-FI	2
18. ท่าอากาศยานควรปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ	2
19. ท่าอากาศยานควรมีโรงแรมภายในหรือบริเวณอาคารผู้โดยสาร	1
20. ท่าอากาศยานควรมีเคาน์เตอร์สำหรับแลกเงินตราต่างประเทศในท้องโถงผู้โดยสารขาออก	1
21. ท่าอากาศยานควรมีจุดเสียบสายไฟเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ	1
22. ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร	1
23. ข้อมูลทางเว็บไซต์ของท่าอากาศยานมีน้อยเกินไป	1
24. ท่าอากาศยานควรมีจุดให้บริการไปรษณีย์	1
25. ผู้ใช้บริการชอบเพลงที่เปิดในท่าอากาศยาน	1
26. ผู้ใช้บริการขอขอบคุณสำหรับ Wheel Chair ผู้สูงอายุ	1

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย แอร์ เอเชีย (Thai Air Asia) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ใน 5 ประเด็นแรก ได้แก่

ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 30 คน

ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคารผู้โดยสาร โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 16 คน

บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 16 คน

ท่าอากาศยานควรมีบริการรถโดยสาร และรถสาธารณะราคาถูกรอบท่าอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางการเข้าสู่ท่าอากาศยาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 15 คน

ท่าอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 13 คน

ท่าอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 10 คน

การบริการดี โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 10 คน

ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องอาคารผู้โดยสารให้ดูทันสมัย และความเป็นสากล โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 9 คน

ท่าอากาศยานควรมีรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการ ในเส้นทางระหว่าง ท่าอากาศยาน – ระยอง และ ท่าอากาศยาน – พัทยา เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 8 คน

จำนวนที่นั่งของผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 6 คน

ท่าอากาศยานควรดูแลความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสารมากกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 6 คน

เครื่องปรับอากาศในอาคารผู้โดยสารไม่ค่อยเย็น โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 6 คน

พนักงานผู้ให้บริการควรมี Service Mind มากกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 4 คน

จุดก่อนเข้าลานจอดรถ ควรมีบัตรจอดรถที่ชัดเจน และเก็บค่าจอดรถตอนขาออกจากท่าอากาศยาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 3 คน

จอโทรทัศน์มีขนาดเล็กเกินไป โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ภายในบริเวณ Boarding Gate มีกลิ่นเหม็นอับ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ท่าอากาศยานควรมีบริการ FREE WI-FI โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ท่าอากาศยานควรปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบโดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ท่าอากาศยานควรมีโรงแรมภายในหรือบริเวณอาคารผู้โดยสาร โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรมีเคาน์เตอร์สำหรับแลกเงินตราต่างประเทศในห้องโถงผู้โดยสารขาออก โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรมีจุดเสียบสายไฟเพื่อชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ข้อมูลทางเว็บไซต์ของท่าอากาศยานมีน้อยเกินไป โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรมีจุดให้บริการไปรษณีย์ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ผู้ใช้บริการชอบเพลงที่เปิดในท่าอากาศยาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ผู้ใช้บริการขอบคุณสำหรับ Wheel Chair ผู้สูงอายุ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.9 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน กานต์แอร์ (Kan Airlines)

ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน	4
2. ท่าอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้	2
3. ในภาพรวมการบริการอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากเพิ่งเปิดบริการเชิงพาณิชย์ แต่หากอาคารผู้โดยสารใหม่เสร็จ การบริการอาจดีขึ้นกว่านี้	2
4. ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องอาคารผู้โดยสารให้ดูทันสมัย	2

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินกานต์แอร์ (Kan Airlines) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ได้แก่

ประเด็นที่ 1 ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 4 คน

ประเด็นที่ 2 ทำอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ประเด็นที่ 3 ในภาพรวมการบริการอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากเพิ่งเปิดบริการเชิงพาณิชย์ แต่หากอาคารผู้โดยสารใหม่เสร็จ การบริการอาจดีขึ้นกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ประเด็นที่ 4 ทำอากาศยานควรปรับปรุงห้องอาคารผู้โดยสารให้ดูทันสมัย โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 2 คน

ตารางที่ 4.10 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน บางกอก แอร์เวย์ (Bangkok Airways)

ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ทำอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน	5
2. ทำอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้	3
3. บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด	3
4. ทำอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	1
5. เครื่องปรับอากาศในอาคารผู้โดยสารไม่ค่อยเย็น	1
6. ทำอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคารผู้โดยสาร	1
7. การบริการดี และจะกลับมาใช้บริการอีก	1
8. ทำอากาศยานควรมีจุดบริการน้ำดื่มให้ผู้โดยสาร	1
9. ทำอากาศยานควรมีบริการ FREE WI-FI	1
10. จำนวนที่นั่งของผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ	1

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินบางกอก แอร์เวย์ (Bangkok Airways) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่เกาะภูเก็ตได้แก่

ทำอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 5 คน

ทำอากาศยานควรมีจำนวนสายการบินและจำนวนเที่ยวบินให้บริการมากกว่านี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 3 คน

บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 3 คน

ทำอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

เครื่องปรับอากาศในอาคารผู้โดยสารไม่ค่อยเย็น โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคาร
ผู้โดยสาร โดยมีผู้แสดงความความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

การบริการดี และจะกลับมาใช้บริการอีก โดยมีผู้แสดงความความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็น
ดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรมีจุดบริการน้ำดื่มให้ผู้ใช้บริการ โดยมีผู้แสดงความความคิดเห็นเสนอแนะใน
ประเด็นดังกล่าว จำนวน 1 คน

ท่าอากาศยานควรมีบริการ FREE WI-FI โดยมีผู้แสดงความความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็น
ดังกล่าว จำนวน 1 คน

จำนวนที่นั่งของผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ โดยมีผู้แสดงความความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็น
ดังกล่าว จำนวน 1 คน



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี