

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอด
อากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Factors Affecting The Service Quality of Aircraft
Parking Stands Management at Suvarnabhumi Airport

ณัฐธินี พรภักดิ์ประเสริฐ (Natthinee Pornpattarapraset) ¹
อภิรดา นามแสง (Apirada Namseang) ^{2*}

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการใช้
บริการหลุมจอดอากาศยาน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
หลุมจอดอากาศยาน และนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหาร
จัดการในหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแลภายใต้องค์กรต่อไป ประชากรเป้าหมาย
คือ เจ้าหน้าที่สายการบินที่เข้ามาใช้งานหลุมจอดอากาศยาน ในช่วงระหว่างเดือน
ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 คน
นำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์โดยวิธีการสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง ได้แก่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

²อาจารย์ประจำวิชาภาคพื้น กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สถาบันการบินพลเรือน

*Correspondent author : E-mail : Japirada747@gmail.com

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบันในช่วงเวลาที่ศึกษามีจำนวนเที่ยวบิน โดยสารที่ใช้บริการทั้งหมด 154,886 เที่ยวบิน สามารถจัดสรรให้เข้าใช้บริการ หลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 111,631 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 72.10 และกำหนดให้เข้าใช้หลุมจอดอากาศยานระยะไกลทั้งหมด 43,255 หรือ ร้อยละ 27.90 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20 - 30 ปี ประกอบไปด้วย ระดับบริหาร จำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการด้วย SERVQUAL Model พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกมาตามตัวแปร พบว่า ระดับความคิดเห็น สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในคุณภาพการบริการปัจจัยเชิงด้านหน้าที่ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับสูงสุด และปัจจัยด้านความเป็น รูปธรรมในการบริการ มีระดับคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด จึงเสนอแนวทาง ในการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการที่ดี ตามปัจจัยทั้ง 5 ด้าน โดยการสร้าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เฟส 2 จัดตั้งคณะกรรมการการทดสอบพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานทุกๆ 6 เดือน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึง ได้ง่าย จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการร้องขอของลูกค้าโดยตรง และการจัดฝึกอบรม แก่พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เพื่อสร้างมาตรฐานและสร้างคุณภาพ การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการต่อไป

คำสำคัญ : หลุมจอดอากาศยาน คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

This studies aimed to 1) Determine the current condition of the aircraft parking stand, 2) Study the factors that affected the quality of aircraft parking stand at Suvarnabhumi Airport, 3) Provide guidelines on the management of aircraft parking stand to improve management development agencies and the research can lead to new strategies in the organization in the future. The purposive samplings were 350 samples from airline in winter schedule during October 2014 to March 2015. The tool for collecting data was questionnaire. The statistics used the data was the value percentage, average and Standard deviation.

The research result showed that the questionnaire respondents were mostly male, age between 20-30 years old, consisted of 39 Managing level and 311 Operation staff, with 1-3 years work experience. The research revealed the overall of the service quality toward 5 factors; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, was at high level. The viewpoint to five factors of both managing and operation level were accordant. The service quality in terms of reliability was at highest point. Meanwhile, the service quality in terms of tangible was at lowest point. The research suggested guidelines for quality services development as per the five factors as follow; 1. To build Suvarnabhumi Airport Phase 2, To set up a committee for aircraft pit staff test in every six months, 3. To provide more communication channels, 4. To establish direct customer care unit, and 5. To Arrange staff training for aircraft pit management. These were to improve standard and the quality of services for consumers in order to support the growth of the aviation industry in the future

Keywords : Aircraft parking stand, Service quality

บทนำ

ท่าอากาศยานหรือสนามบินเป็นจุดเชื่อมต่อการขนส่งทางอากาศเปรียบเสมือนประตูที่เชื่อมต่อการเดินทางจากเมืองหนึ่งไปสู่อีกเมืองหนึ่งที่มีความรวดเร็วที่สุด ซึ่งควรให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย ความรวดเร็ว และความสะอาดสวยงาม ต่ออากาศยานและผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการในท่าอากาศยานนั้นๆ เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม

ปัจจุบันนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ ทสภ. เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางในการใช้บริการของสายการบินต่างๆ ทั่วโลก ได้มีการเปิดใช้ในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นทางการ มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในการบริการ อันนำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ ปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ประกอบด้วยองค์ประกอบของการบริการ 5 ประการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หรือที่เรียกกันว่า SERVQUAL Model Parasuraman (1986)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหลุมจอดอากาศยานที่สามารถรองรับอากาศยานทั้งหมด 120 หลุมจอด จำนวนนี้เป็นหลุมจอดที่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (Contact gate) 51 หลุมจอดและหลุมจอดระยะไกล (Remote parking) 69 หลุมจอด โดยมีหลุมจอดอากาศยานที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourses) จะเป็นหลุมจอดที่มีลักษณะประชิดอาคาร โดยมีสะพานเทียบเครื่องบิน (Passenger loading bridge) ติดตั้งไว้คอยให้บริการ สำหรับสนามบินสุวรรณภูมิ มีอาคารเทียบเครื่องบิน 7 อาคาร คือ A B C D E F และ G โดยที่อาคารเทียบเครื่องบิน A, B ใช้บริการสำหรับผู้โดยสารภายในประเทศ อาคารเทียบเครื่องบิน C D E F และ G ให้บริการสำหรับผู้โดยสารระหว่างประเทศ (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน,

2557) ซึ่งอยู่ในความดูแลของหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปตามหลักมาตรฐานความปลอดภัย กฎระเบียบข้อบังคับและการบริการ เป็นหลักสำคัญ จึงเปรียบได้กับงานบริการแขนงหนึ่งในการขับเคลื่อนกิจกรรมการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากนโยบายของ ทอท. ที่ต้องการพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน อีกทั้งยังเน้นการพัฒนาอย่างครอบคลุมในการบริการทั้งท่าอากาศยาน เพื่อให้ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกิดความประทับใจ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสายการบิน ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยนี้ขึ้นมา เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายการบินของประเทศไทยและสายการบินต่างชาติจำนวน 50 สายการบิน ที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิช่วง Winter Schedule ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหารจำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 311 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดของ Parasuraman (1986) เกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญในการนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สายการบิน หน้าที่ความรับผิดชอบ ในงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีตัวแปร ทั้งหมด 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลมี 2 แบบ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จนถึงมีนาคม พ.ศ. 2558 โดยจะแบ่งออกเป็น ระดับบริหารจำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละเพื่อนำมาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน และนำเสนอผลการศึกษานี้ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และการวิเคราะห์จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยระเบียบวิธีวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากสถิติการใช้หลุมจอดอากาศยานในปัจจุบันช่วงเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนเที่ยวบินโดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด 154,886 เที่ยวบิน ซึ่งพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถจัดสรรอากาศยานให้เข้าใช้บริการหลุมจอดอากาศยานแบบประชิดอาคารได้ 111,631 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 72.10 และมีอากาศยานที่ถูกกำหนดให้เข้าใช้หลุมจอดอากาศยานระยะไกลทั้งหมด 43,255 เที่ยวบิน หรือร้อยละ 27.90 แสดงดังตารางที่ 1

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การศึกษาข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย โดยอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี ประกอบด้วย ระดับบริหาร จำนวน 39 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 311 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี และมากกว่า 5 ปี ตามลำดับ

เมื่อจำแนกออกตามตัวแปรแต่ละปัจจัยใน 5 ด้าน วัดระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถจำแนกออกมาในรูปแบบตารางที่ 2

คุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการศึกษา ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยพบว่า คะแนนปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากพนักงานบริหารจัดการมีประสบการณ์ทำงานมาก

จึงสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้รับบริการในระดับสูงสุด หากเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ในทางกลับกันปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด เป็นผลมาจากลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีข้อจำกัดในหลายด้าน จำนวนหลุมจอดอากาศยานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่เหมาะสม เช่น จำนวนเก้าอี้ แสงแสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น แสดงดังตารางที่ 2

เมื่อพิจารณารายปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวม พบว่า ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดย หัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีความปลอดภัยได้ตามหลักมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด เนื่องด้วยการให้บริการในเขตบริการเขตการบิน ซึ่งต้องได้รับการรับรองจากองค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ดังนั้น หลุมจอดอากาศยานทั้งหมดจึงได้มาตรฐานตามหลักสากล และสามารถรองรับอากาศยานทุกประเภท และ หัวข้อหลุมจอดอากาศยานมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด เป็นผลมาจากลักษณะทางกายภาพของหลุมจอดอากาศยานที่จำเป็นต้องรองรับอากาศยานที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในทางปฏิบัติ อีกทั้งปริมาณเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้หลุมจอดอากาศยานไม่เพียงพอในการให้บริการ แสดงดังตารางที่ 3

ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวม พบว่า ในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ข้อมูลแก่สายการบินได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด เนื่องด้วยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานได้รับการฝึกอบรมจากผู้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด ทั้งด้านความรู้ ขั้นตอน ทักษะการปฏิบัติ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีผลให้สายการบินเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจในผู้ให้บริการอย่างเต็มที่ และคะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอนในระดับต่ำสุด เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เกิดการลัดขั้นตอนของผู้ให้บริการบางคน เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานและติดต่อประสานงาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้ สำหรับระดับปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการ

หลุมจอดอากาศยานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน สามารถตัดสินใจ และให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยการฝึกฝนทักษะในทุกๆ ด้านและมีประสบการณ์การทำงานมาก สามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี และมีคุณภาพในการบริการในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ลัดขั้นตอนของผู้ให้บริการบางคนเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และติดต่อประสานงาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้ แสดงดังตารางที่ 4

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่าในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการแก่สายการบินได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด เนื่องด้วยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานทุกคนได้รับการอบรมและปลูกฝังในการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าให้ได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวได้รับคะแนนสูงสุด และหัวข้อสายการบินสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย มีคุณภาพในการบริการในระดับต่ำสุด โดยฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินจะใช้ระบบบริหารจัดการเที่ยวบินในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบทุกสายการบิน เพื่อมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบิน ทำให้สายการบินไม่สามารถเข้าถึงระบบดังกล่าวได้ ส่งผลให้คะแนนคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำสุด แสดงดังตารางที่ 5

ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่าในระดับบริหารให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำแนะนำได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าหรือให้คำแนะนำในทุกวัน เพื่อภารกิจนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักมาตรฐานสากล และคะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบิน อยู่ระดับต่ำสุด เนื่องด้วยการปฏิบัติงานที่จำกัดด้วยเวลา และมีความกดดันสูง ทำให้พนักงานบางคนพูดจาไม่สุภาพ

และได้เปรียบกับผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ทัศนคติที่แย่งลง ทั้งสองฝ่าย สำหรับระดับผู้ปฏิบัติการให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผลมาจากพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดส่วนใหญ่จบการศึกษาจากสถาบันการบินพลเรือน ซึ่งจะมีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับหลุมจอดอากาศยาน และเมื่อได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการในหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสายการบินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด เนื่องด้วยการปฏิบัติงานที่จำกัดด้วยเวลา และมีความกดดันสูง ทำให้พนักงานบางคน พุดจาไม่สุภาพ และได้เปรียบกับผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ทัศนคติที่แย่งทั้งสองฝ่าย แสดงดังตารางที่ 6

ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่า ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกันโดยให้คะแนนหัวข้อพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ด้วยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานต้องมีจิตใจรักในการบริการ ไม่ลำเอียง ไม่อคติ เต็มใจให้บริการทุกเที่ยวบินด้วยความเสมอภาค ซึ่งเป็นสิ่งที่ ทอท. ให้ความสำคัญมาก และ หัวข้อที่ได้รับคะแนนต่ำสุด ได้แก่ พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการแจ้งข้อมูลให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้แก่สายการบินอย่างสม่ำเสมอ เนื่องด้วยปริมาณเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจำนวนพนักงานที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้การแจ้งข้อมูลไม่สมบูรณ์และไม่ทั่วถึงต่อผู้รับบริการ แสดงดังตารางที่ 7

3. แนวทางการบริหารหลุมจอดอากาศยาน

แนวทางในการบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยงานและจากผลงานวิจัยทำให้ได้แนวทางในการปรับกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตจากการสรุปผลการวิจัย แบ่งออกตามปัจจัยได้ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

เนื่องจากอากาศยานประเภท A380 ที่เข้ามาให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนมากขึ้น ทำให้การให้บริการแก่สายการบินอื่นๆ มีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้หลุมจอดไม่เพียงพอต่อความต้องการแนวทางการแก้ปัญหา ควรมีการสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เฟส 2 เพื่อลดปัญหาการให้บริการหลุมจอดอากาศยานไม่เพียงพอ และกำหนดให้มีการออกแบบรูปแบบการก่อสร้างที่สามารถรองรับอากาศยานที่มีแนวโน้มในการเข้ามาให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดยครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เช่น ภายในห้องรับรองผู้โดยสาร เครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ในหน่วยงานควบคุมสะพานเทียบ ส่วนบริการเขตการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน มีคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ควรมีการปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาด และควรมีการตั้งคณะกรรมการทดสอบพนักงานทุกๆ 6 เดือน เพื่อวัดความสามารถในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานขององค์กร

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

เพิ่มช่องทางการติดต่อ โดยการเสนอสิ่งที่เกินความคาดหวังที่นอกเหนือจากการร้องขอ เพื่อเพิ่มค่าของคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น อีกทั้งยังสร้างระดับความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีการจัดตั้งขั้นตอนปฏิบัติให้แก่สายการบินหากมีการร้องขอ หรือ ติดต่อประสานงานกับพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานล่วงหน้า และควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในการร้องขอของสายการบินโดยตรง สามารถติดต่อประสานงานได้ 24 ชั่วโมง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการในการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถมีการฝึกอบรมพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ในทุกระดับของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานอย่างทั่วถึง และครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การบริการ ทักษะการปฏิบัติปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้ตระหนักถึงคุณภาพการบริการอย่างลึกซึ้ง

5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลมีการจัดทำจอแสดงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้แก่สายการบิน และสามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายแก่ทุกสายการบิน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี SERVQUAL Model ทั้ง 5 ด้านสามารถอภิปรายผลต่อความคิดเห็น ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่สามารถจับต้องได้ ผู้รับบริการสามารถมองเห็นความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์องค์ประกอบต่างๆ สถานที่ ห้องรับรองผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับน้อยที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหลุมจอดอากาศยาน อุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้โดยสาร ที่ยังไม่พร้อมรองรับอากาศยานบางประเภท และที่มีอย่างน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ อีกทั้งจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ทำให้ศักยภาพในการรองรับในหลายๆ ด้านยังไม่เพียงพอ ตรงตามความต้องการหรือความคาดหวัง

ของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ จึงต้องมีแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือมีการขยายพื้นที่ของท่าอากาศยาน เพื่อลดปัญหาความไม่เพียงพอของหลุมจอดอากาศยาน รวมไปถึงเครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ทันสมัย เพื่อรองรับการการบินในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องมีส่วนที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยสถานที่ อุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี รวมไปถึงต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์การใช้งาน ที่ทันสมัย สามารถรองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ ว่างใจได้ เกิดจากการบริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด ของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งปัจจัยด้านนี้เกิดจากความเชื่อถือของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ อย่างไรก็ตามสิ่งดังกล่าวเป็นหลักสำคัญของกระบวนการบริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการหลุมจอดอากาศยาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตชัย เชื้อกลาง (2547) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง แม่นยำ เป็นอันดับแรก

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งมั่นเต็มที่ ความสามารถตอบสนอง ความพยายามทำตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่า บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่เชื่อมั่น ในความสามารถ ความรู้ และอรรถาศัยของพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมาก ซึ่งการติดต่อประสานงานกันโดยตรง ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ โดยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ทันต่อสถานการณ์ หรือการแก้ปัญหาเบื้องต้น ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถทักษะของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระวัฒน์ ปันนิตมานัย (2538) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะความชำนาญงานในงานบริการนั้นๆ

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นปัจจัยด้านการบริการที่เอาใจใส่ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับมาก เนื่องด้วยการติดตามสถานการณ์ปัจจุบันอย่างใกล้ชิด ช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ ซึ่งถือว่าเป็นการเอาใจใส่ ให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับนโยบายค่านิยมบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2557) ที่กล่าวว่า การให้ใจ เป็นการให้บริการด้วยใจ เห็นใจความคาดหวังพฤติกรรม ตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ภายในและภายนอกองค์กร) ตามมาตรฐานขององค์กรกรมการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยให้ใจกับการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด เกินความคาดหวัง เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไทยบุลย์. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2557). **รายงานประจำปี บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**. บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
วีระวัฒน์ ปันนิตมานัย. (2538). **การประเมินคุณภาพการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

อนันตชัย เชื้อกลาง. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Parasuraman. (1986). SERVQUAL : A multiple-term scale for measuring
consumer perceptions of service quality. Vol.64 No.1. Journal of
Retailing.

ตารางที่ 1 แสดงสถิติเที่ยวบินช่วงเวลา เดือนตุลาคม พ.ศ.2557 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ของการใช้หลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เดือน	Contact Gate	Remote Parking	Total Flight	International %	Domestic %	Contact Gate %	Remote Parking %
ตุลาคม	17,574	6,691	24,265	59.88%	12.54%	72.43%	27.57%
	566.90	215.84	782.74	0.60	0.13	0.72	0.28
พฤศจิกายน	18,007	6,665	24,672	60.76%	12.23%	72.99%	27.01%
	600.23	222.17	822.40	0.61	0.12	0.73	0.27
ธันวาคม	19,181	7,453	26,634	60.01%	12.00%	72.02%	27.98%
	618.74	240.42	859.16	0.60	0.12	0.72	0.28
มกราคม	19,361	7,751	27,112	59.60%	11.81%	71.41%	28.59%
	624.55	250.03	874.58	0.60	0.12	0.71	0.29
กุมภาพันธ์	18,122	6,952	25,074	60.70%	11.58%	72.27%	27.73%
	647.21	248.29	895.50	0.61	0.12	0.72	0.28
มีนาคม	19,386	7,743	27,129	59.29%	12.17%	71.46%	28.54%
	625.35	249.77	875.13	0.59	0.12	0.71	0.29
Total Flight	111,631	43,255	154,886	60.04%	12.05%	72.10%	27.90%

หมายเหตุ ระบบบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยที่ผลต่อคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	3.51	3.27	0.35	0.44	5	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.46	4.49	0.33	0.34	1	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.84	3.96	0.07	0.11	3	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	3.85	3.74	0.09	1.93	2	4
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)	3.73	3.84	0.04	1.99	4	3

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ
1. ห้องพักผู้โดยสาร มีความ เหมาะสมต่อการเข้าใช้บริการ	3.46	3.33	0.60	0.83	9	5
2. ห้องพักผู้โดยสาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดรองรับอย่างครบครัน	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. จำนวนเก้าอี้ในห้องพัก ผู้โดยสาร เพียงพอต่อการ เข้าใช้บริการ	3.06	3.02	0.43	0.71	13	11
6. การติดต่อสื่อสารกับเจ้า หน้าที่บริหารจัดการหลุมจอด อากาศยาน ได้ง่ายตาย	3.32	3.24	0.60	0.65	10	9
7. หลุมจอดอากาศยานเพียงพอ ต่อการให้บริการ	2.86	2.87	0.82	0.83	14	13
8. หลุมจอดอากาศยานมีสิ่ง อำนวยความสะดวกรองรับ อากาศยานทุกประเภท	3.30	3.30	0.72	0.99	11	6
9. หลุมจอดอากาศยานมีความ ปลอดภัยและได้ตามหลัก มาตรฐานสากล	4.00	3.55	0.89	0.72	1	1
10. หลุมจอดอากาศยานสามารถ ยืดหยุ่นต่อการให้บริการได้	3.90	3.25	1.03	1.00	3	8
11. มีการตรวจเช็คสะพานเทียบ ก่อนการเข้าใช้บริการ	3.62	3.21	0.59	0.67	7	10
12. สะพานเทียบเครื่องบิน มีความพร้อมในการให้ บริการทุกครั้ง	3.77	3.29	1.04	0.72	6	7
13. สะพานเทียบเครื่องบิน มีลักษณะเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.98	3.53	1.00	0.73	2	2
14. สะพานเทียบเครื่องบิน มีการ ซ่อมบำรุงตามอายุการใช้งาน	3.85	3.50	1.00	0.79	4	3

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุม จอดอากาศยานปฏิบัติงาน ตามขั้นตอน	4.13	4.16	0.77	0.67	6	6
2. พนักงานบริหารจัดการหลุม จอดอากาศยานมีความน่า เชื่อถือ	4.29	4.19	0.71	0.63	5	5
3. พนักงานบริหารจัดการหลุม จอดอากาศยานให้ข้อมูล แก่สายการบินได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ	4.80	4.68	0.44	0.47	1	2
4. พนักงานบริหารจัดการ หลุมจอดอากาศยานสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.68	4.55	0.49	0.50	3	4
5. พนักงานบริหารจัดการ หลุมจอดอากาศยานสามารถ แก้ปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.73	4.70	0.48	0.46	2	3
6. พนักงานบริหารจัดการหลุม จอดอากาศยานปฏิบัติงาน ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	4.69	0.60	0.48	4	1

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัย
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. สายการบินได้รับการติดต่อสื่อสารจาก พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน 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. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีความเข้าใจเมื่อสายการบินร้องขอเป็นกรณีพิเศษ	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

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานมีทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการแก่สายการบิน	3.62	3.70	0.85	0.80	7	6
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานมีความสุภาพ เป็นมิตร	3.80	3.96	0.97	0.77	5	3
3. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานมีความรู้ความสามารถ	3.75	4.23	0.84	0.76	6	1
4. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานมีทักษะในการบริหาร จัดการ	3.96	3.92	0.77	0.72	4	4
5. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานมีประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน	4.09	3.96	0.61	0.57	3	3
6. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานปฏิบัติงานตามหลัก มาตรฐานสากล	4.04	3.85	0.86	0.79	2	5
7. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอด อากาศยานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้	4.22	4.14	0.92	0.87	1	2

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		อันดับ	
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.00	4.11	0.66	0.74	1	1
2. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีใจรักการให้บริการ	3.85	3.85	0.69	0.74	3	3
3. พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานมีการ update ข้อมูลให้สายการบินอย่างสม่ำเสมอ	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

หมายเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม