

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวช่อมณี ม่วงมงคล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2544
จำนวนหน้า	: 74 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำแนวความคิด และผลที่ได้สามารถนำไป ปรับปรุงคุณภาพในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ขนาดตัวอย่างที่ใช้จำนวน 200 ชุด โดยการใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าความถี่ สถิติเชิงอนุมาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย ชาวไทยและชาวยุโรป มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน โดยชั้นประหยัด (Economy Class) บริการที่ใช้ในท่าอากาศยาน ได้แก่ ที่จอดรถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก และเลือกใช้บริการร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม

ความพึงพอใจต่อการบริการระดับมาก ด้านความสะอาดในอาคารผู้โดยสาร คุณภาพการให้บริการโดยรวมและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการบริการด้านการแสดงเครื่องหมายต่าง ๆ ภายในและนอกอาคาร ผู้โดยสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร ความพึงพอใจระดับน้อยต่อการบริการด้านอื่นๆของท่าอากาศยาน และด้านการจัดระเบียบจราจร ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ต่อการบริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มและร้านค้าในอาคารผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ

ภายในอาคารของท่าอากาศยาน ควรเพิ่มการดูแลความสะอาดในช่วงเวลาคับคั่ง การแสดง เครื่องหมายให้มีขนาดเหมาะสม และมีการแสดงแผนผังของส่วนบริการไว้บริเวณทางเข้า จัดสรร ที่นั่งแก่ผู้โดยสาร ผู้ที่มารับ-ส่งและเจ้าหน้าที่ให้เป็นสัดส่วน ควรมีการซ่อมบำรุงลิฟท์/บันไดเลื่อน ให้อยู่ในสภาพที่ดี ควรจัดแสดงป้ายบอกทางขึ้น-ลงบันไดเลื่อน เพื่อให้มีการกระจายผู้ใช้นันได รวมทั้งการซ่อมแซมรถเข็นให้อยู่ในสภาพที่ดี ภายนอกอาคารผู้โดยสาร ควรมีการแบ่งเส้นจราจร สำหรับช่องทางเดินรถการจอดซ้อนคัน จัดสรรเขตการจอดสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาใช้บริการ ชั่วคราว บริการสนับสนุนงานของท่าอากาศยาน ควรติดป้ายราคาของสินค้าเท่ากับท้องตลาด ควรมีใบรับรองคุณภาพของอาหาร จัดสรรที่นั่งรับประทานอาหารFast Food เพิ่มจุดบริการจำหน่าย บัตรโทรศัพท์ ด้านการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานและด้านดับเพลิงและกู้ภัย อบรมให้ พนักงานมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการตรวจค้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจ แก่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีการฝึกซ้อมการปฏิบัติงานและตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องมือที่ใช้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ