

การศึกษาคุณภาพการบริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
A STUDY OF SERVICE QUALITY OF
MAE FAH LUANG – CHIANG RAI INTERNATIONAL AIRPORT

ทวิพันธ์ สุนทรนนท์

อีเมล : tavinan.s@gmail.com

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

จิราภา ปราศตรา ดิเอส อาจารย์ที่ปรึกษา

อีเมล : jirapa.won@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบริบทของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (3) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้พิจารณาเลือกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Purposeful Sampling) คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยผู้ให้ข้อมูลในส่วนของผู้ให้บริการเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และในส่วนของผู้ให้บริการได้มีการวางแผนเลือกตัวอย่างและได้ตรวจสอบกับท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ว่าเป็นผู้ให้บริการที่ประกอบธุรกิจไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยจำนวนของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทำการสัมภาษณ์จำนวน 5 คน แต่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสำคัญและตรงประเด็นมากที่สุดจึงเลือกให้เหลือ 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน และทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ได้สร้างข้อคำถามจากกรอบแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL โดยสร้างและออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีหน้าที่บริหารและให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการ มีนโยบายที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึง

ความเสมอภาคเท่าเทียมกันภายใต้ค่านิยมขององค์กรที่ว่า “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการด้วยหัวใจ” และมีลักษณะโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นไปตามสายบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันลงไป การปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้คือการบริการเหนือความคาดหมาย และในด้านคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จากการศึกษาตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในมุมมองของผู้บริหารและผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้บริหารท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นสิ่งที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กฎระเบียบ มาตรฐาน ข้อกำหนดอย่างเคร่งครัดและเป็นไปตามเป้าหมายของการให้บริการที่ว่า “บริการเหนือความคาดหมาย” และพบว่าด้านที่ควรปรับปรุงพัฒนาโดยเร่งด่วนคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานที่ต้องจัดเตรียมให้พร้อมรองรับต่อการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และมุมมองของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย พบว่าให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีการบริหาร การปฏิบัติงานที่ยึดถือ นโยบายจากส่วนกลางที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและมีนโยบายในการให้บริการที่มีมาตรฐานสูงจนสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ และพบว่าด้านที่ควรเร่งพัฒนาปรับปรุงคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่ต้องเร่งพัฒนา ปรับปรุงจัดเตรียม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้รองรับต่อการให้บริการที่เพิ่มขึ้นพร้อมทั้งควรพิจารณาช่วงเวลาในการปฏิบัติงานและความคุ้มค่าของผู้ใช้บริการในการประกอบกิจการตามนโยบายการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งหากได้รับการพัฒนาปรับปรุงแล้วจะส่งผลให้คุณภาพการบริการของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ และลดการเกิดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้ต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) study the context of the quality of service (2) study the service user satisfaction in the quality of service (3) study problems, obstacle of services of the Mae Fah Luang - Chiang Rai International Airport. Key informants used in this research were

chosen in accordance with the purposes of the research (Purposeful Sampling). Service providers were chosen based on its the organizational structure. While, the interviewed service users must be the Airport's users for at last 5 years. Five informants per group were initially planned to interview, however; data were saturated with total 12 informants. Semi - structured interview employed SERVQUAL concepts was used as data collection tool to fulfil research objectives.

The research found that the management of Mae Fah Luang - Chiang Rai International Airport has its duty to manage and provide facilities for passenger, airline and operators and has to comply with regulations of Airport of Thailand Public Company, Limited. The airport officers focuses on service quality because it is the value of their organization. The airport also emphasizes on "Safety is the standard of service by heart" and has a tall organizational structure. Basing on SERVQUAL theory, executives and users agreed on that airport was good in several dimensions especially on reliability, responsiveness, assurance and empathy. The service were operated efficiently under strict standards and regulations. Airport's goal of providing service is "Beyond expectations". It found that the tangibility dimension of airport needed more improvement – various facilities within the airport were insufficient to serve the high number of users. Users commented that is important to maintain service quality specifically on reliability, responsiveness and assurance in respectively. Although the policy of providing service was established to meet some users' expectation at a certain level. Nevertheless, tangibility of airport is needed to be improved by providing more facilities and ancillary services such as 24-hour service by officers. The trouble shooter and complaint handing should be more efficient in order to increase the level of customers' satisfaction.

Keywords: SERVQUAL / Customer satisfaction / Mae Fah Luang - Chiang Rai International Airport

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินของโลกยังคงมีความเติบโตอย่างต่อเนื่องและยังคงขยายตัวอย่างแข็งแกร่ง โดยเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีขนาดใหญ่และมีมูลค่าที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลาจากสถิติที่ผ่านมา มีการคาดการณ์มูลค่าที่เกิดจากการบินทั่วโลกและจะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในอีก 15 ปีข้างหน้า ปัจจัยหลักที่เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของตลาดอุตสาหกรรมการบินใน

อนาคต ได้แก่ การเติบโตแบบก้าวกระโดดของกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา การเปิดกว้างยิ่งขึ้นของการค้าแบบเสรี และปรากฏการณ์การเติบโตอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ที่คาดการณ์ว่าตลาดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินจะเติบโตอย่างต่อเนื่องที่รวดเร็วที่สุดแห่งหนึ่งของโลก และจะแซงหน้าภูมิภาคยุโรปและอเมริกาเหนือไปเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกภายใน ปี พ.ศ. 2575 ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศให้เป็น “ศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชีย” ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ทั่วโลก อีกทั้งยังได้ให้ความสำคัญต่อการวางระบบโครงสร้างพื้นฐาน โครงข่ายด้านคมนาคมที่เชื่อมต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้ไทยเป็นศูนย์กลางการเดินทางของภูมิภาคหรือเป็น Gateway สำคัญที่เป็นประตูเข้าสู่ประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคที่มีศักยภาพการเติบโตสูงและเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาครวมทั้งศูนย์ซ่อมเครื่องบิน (Maintenance Repair and Overhaul: MRO) ซึ่งเป็นศูนย์ซ่อมที่มีความทันสมัยที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและมีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก จังหวัดเชียงราย ถือว่ามีความพร้อมในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงพานิชย์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะชาวจีนเดินทางมายังจังหวัดเชียงรายมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้มีการเตรียมขยายเส้นทางบินที่ทำการบินตรงจากจังหวัดเชียงรายสู่ประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกหรือเส้นทางภายในประเทศ ระดับความพึงพอใจ ระดับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการจึงต้องมีเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นหนึ่งในท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบการบริหารจัดการ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยได้วางเป้าหมายทางยุทธศาสตร์เป็น “ศูนย์กลางภูมิภาคสำหรับธุรกิจการบิน Regional Center for Aviation Relation Business” มีปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้น มีแผนงานโครงการพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน ของเศรษฐกิจทั้งของประเทศและของจังหวัดเชียงราย ดังนั้น ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จึงจำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่คุณภาพการบริการ นั้นต้องสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าและรองรับความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ และการเติบโตของจังหวัดเชียงรายที่เพิ่มขึ้นแบบควบคู่กันไป

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยมองเห็นถึงศักยภาพและแนวโน้มของอุตสาหกรรมการบินของโลกที่ยังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและแข็งแกร่ง รวมทั้งสถานะการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินที่มีความรุนแรงมากขึ้น และจากการที่รัฐบาลไทยต้องการให้ไทยเป็นศูนย์กลางการเดินทางของภูมิภาคหรือเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค รวมทั้งศูนย์ซ่อมอากาศยานที่มีความทันสมัยที่สุดในภูมิภาคเอเชีย

แปซิฟิกและมีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ซึ่งตรงกับยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงรายที่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการและการอำนวยความสะดวกเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ ที่หลากหลายรวมทั้งความคาดหวังของผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ และบริษัทสายการบินที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยาน ทั้งหมดนี้จึงเป็นที่มาและเหตุผลของการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของคุณภาพการบริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
3. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบ การศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิด ความหมายเกี่ยวกับท่าอากาศยาน และการจัดการท่าอากาศยาน

ความหมายของท่าอากาศยาน ตามพระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 พอจะสรุปได้ว่า ท่าอากาศยานหมายถึง ที่บนดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของเครื่องบินเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ โดยในท่าอากาศยานจะมีอาคารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ ไปรษณียภัณฑ์ (อ้างถึงใน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย)

การจัดการและดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Operation) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการดำเนินงาน และการปกครองบังคับบัญชาบุคลากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมไปถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้การบริการเดินอากาศดำเนินไปด้วยดี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

ความหมายขององค์กร คือ บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีทั้งองค์กรที่แสวงหาผลกำไร คือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่าง ๆ และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร

คือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก เช่น สมาคม สถาบัน มูลนิธิ เป็นต้น (Wetchayan, 2016)

ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

รัศมี เทพคลไชย (อ้างถึงใน วราวุธ ภาวภูตานันท์, 2552) โครงสร้างองค์การจะสะท้อนออกมาในลักษณะของแผนผังองค์การ (Organization Chart) โดยทั่วไปจะมี 2 รูปแบบ คือ (1) โครงสร้างประเภทสูงหรือแคบ (Tall Structures) ที่แสดงให้เห็นความแตกต่างในเรื่องระดับและลำดับของตำแหน่งงานมีหลายระดับ มีสายการบังคับบัญชายาว บุคลากรในระดับล่างมีระยะห่างของหน้าที่ความรับผิดชอบจากผู้บริหารระดับสูงมาก มีความซับซ้อน มีกฎระเบียบปฏิบัติแน่นอน ขาดความยืดหยุ่นแต่ก็ทำให้บุคลากรมีความเชื่อว่าเป็นองค์การที่มีความมั่นคง และ (2) โครงสร้างประเภทราบหรือกว้าง (Flat Structures) ที่แสดงให้เห็นความแตกต่างในระดับของตำแหน่งงานเพียง 2-3 ระดับ มีสายการบังคับบัญชาสั้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรใกล้ชิดกัน มีขอบข่ายการควบคุมกว้าง บุคลากรจะมีความรู้สึกในความรับผิดชอบต่อผลงาน การประสานงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลไม่ถูกบิดเบือน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

บุญเรือง โรจนศิริ (2553) กล่าวว่าความคาดหวังเป็นความคิดความรู้สึกอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมีควรจะเป็นหรือเกิดขึ้นในอนาคตตามความจำเป็นและเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่คนเราจะเข้าใจสิ่งเร้าหนึ่งที่น่าปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การรับสัมผัสเป็นเพียงข้อมูลดิบแต่ข้อสรุปที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากอวัยวะรับสัมผัสเข้าด้วยกันนั้นเป็นการรับรู้ นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนคติของผู้รับรู้อีกด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2555) กล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและ

ความสามารถในการแปลความหมายของสภาพต่อนั้น ๆ การรับรู้จะประกอบด้วย การสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบ โครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย

6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพของการบริการ คือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นจนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

พาราสูรามาน ไชเชมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า คือ การประเมินผลการให้บริการในมุมมองระยะยาวของผู้ให้บริการโดยผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งก่อนและหลังจากการรับบริการ ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการ คือการรับรู้คุณภาพในการรับบริการจากผู้บริโภค ซึ่ง SERVQUAL เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสาร เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก โดยมีปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วย ปัจจัย 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

รัศมิ เทพดลไชย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ การจัดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลัง ในสถาบันการอาชีวศึกษา จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างองค์การจะสะท้อนออกมาในลักษณะของ แผนผังองค์การ (Organization Chart) โดยทั่วไปจะมี 2 รูปแบบ คือ (1) โครงสร้างประเภทสูงหรือ แคบ(Tall Structures) มีสายการบังคับบัญชายาว กระบวนการปฏิบัติงานแบ่งเป็นขั้นตอน ขาดความยืดหยุ่น แต่ก็ทำให้บุคลากรมีความเชื่อว่าเป็นองค์การที่มีความมั่นคง และ (2) โครงสร้างประเภทราบหรือกว้าง (Flat Structures) มีสายการบังคับบัญชาสั้น บุคลากรมีความความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารบุคลากรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานการประสานงานรวดเร็ว ข้อมูล ไม่ถูกบิดเบือน

วรธิดา รัตน โคนัน (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของ แผนกบัญชี กรณีศึกษาของ บริษัท เอ็มเอ็มทีเอช เอ็นจิ้น จำกัด จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ลีน ช่วยลดความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงาน และช่วยลดขั้นตอนการทำงานในการทำรายงานซ้ำซ้อนของรายงานทางบัญชีส่งผลให้ภาพรวมของเวลาการทำงานเพิ่มขึ้น สามารถนำเวลาไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอื่นให้เกิดประโยชน์ต่อแผนกบัญชีและองค์กรมากขึ้น

เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านร้านค้า ภายในอาคาร ด้านสถานที่จอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร และด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง

ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

วรภัณฑท์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จากการศึกษาพบว่าด้านความคาดหวังพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพียงพอ รวดเร็วและทันเวลา ด้านการรับรู้พบว่า

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ำมีความหวังต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง

ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านรูปลักษณ์หรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย

วิวัฒน์ ภูวพัฒนชัยกิจ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้บริหารของท่าอากาศยาน จำนวน 3 ท่านที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย / หัวหน้างานบริการคุณภาพการบริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และเจ้าหน้าที่บริการ ส่วนบริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่อยู่ภายในท่าอากาศยานที่ถือว่าเป็นลูกค้าหลักโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยาน / เจ้าหน้าที่บริษัทสายการบิน และ หน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน จำนวน 9 คน จำนวนทั้งสิ้น 12 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามเหมือนกันตามผู้ให้ข้อมูล ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการโดยกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแบบ(Thematic analysis) เป็นการวิเคราะห์แก่นสารโดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูวิเคราะห์ด้วยการประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และจากเอกสารให้อยู่ในแก่นสารเดียวกัน พร้อมทั้งอธิบายในเชิงพรรณนาและยกตัวอย่างข้อความที่กล่าวถึงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้บริหารของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จำนวน 3 ท่าน ที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตารางที่ 1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้บริหาร ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	รายละเอียดหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
1. นายวิระศักดิ์ ชั้นบุญใส	ผู้อำนวยการ ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินกิจการขนส่งทางอากาศให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งบริหารงานของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อีกทั้งให้การบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน และผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยาน
2. นายไพศาล เรืองศิลป์	หัวหน้างานบริการ คุณภาพการบริการ ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสำรวจความต้องการของผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพ และวิเคราะห์ปัญหาในคุณภาพการบริการ
3. นายมฤตินทร์ จากงูเหลือม	เจ้าหน้าที่บริหาร ส่วนบริการ ท่าอากาศยานแม่ฟ้า หลวง เชียงราย	มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและให้ บริการผู้โดยสาร ประสานหน่วยงานราชการในการอำนวยความสะดวก ควบคุมและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานให้

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	รายละเอียดหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
		พร้อมต่อการให้บริการผู้โดยสารและผู้มาใช้บริการให้ ข้อมูลข่าวสารรับเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ ให้กับ ผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งกำกับดูแลพนักงาน บริษัทจัดจ้างภายนอกที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าหลักโดยตรงของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลมาจากการรับรู้ การคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้อย่างชัดเจนและเป็นมุมมองโดยตรงมากที่สุด

ตารางที่ 2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ให้บริการ ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

รายละเอียดผู้ให้บริการ	ข้อมูลส่วนบุคคล			ประสบการณ์ทำงาน ภายในท่าอากาศยาน	CODE
	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง		
กลุ่มที่ 1 ผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยาน					
1.1 ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	ชาย	34	ผู้จัดการร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3 ปี	SALE 1
1.2 ร้านขายของฝาก ของที่ระลึก	หญิง	48	พนักงานขาย	มากกว่า 10 ปี	SALE 2
1.3 บริษัทรถเช่า	หญิง	41	พนักงานสาขา	มากกว่า 10 ปี	SALE 3
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่บริษัทสายการบิน					
2.1 สายการบิน ไทยสมายด์	หญิง	44	นายสถานีประจำ สนามบินเชียงราย	3 ปี	Airline 1
2.2 สายการบินไทยแอร์ เอเชีย	ชาย	46	นายสถานีประจำ สนามบินเชียงราย	5 ปี	Airline 2

รายละเอียดผู้ให้บริการ	ข้อมูลส่วนบุคคล			ประสบการณ์ทำงาน ภายในท่าอากาศยาน	CODE
	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง		
2.3 สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์	ชาย	40	นายสถานีประจำ สนามบินเชียงใหม่	มากกว่า 10 ปี	Airline 3
กลุ่มที่ 3 หน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน					
3.1 ด้านศุลกากร แม่สายจังหวัดเชียงราย	หญิง	52	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน	4 ปี	Government 1
3.2 ตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเชียงราย	หญิง	49	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน	7 ปี	Government 2
3.3 สำนักงานการ ท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเชียงราย	ชาย	41	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน	2 ปี	Government 3

2. บริบทของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

นโยบายการบริหารงาน ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เป็นไปในลักษณะการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งมั่นสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารงานท่าอากาศยานที่ติดระดับโลก มีโครงสร้างการบริหาร โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดมาจากฝ่ายบุคคล ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานภายในเขตท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการให้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการและมีความถูกต้องเหมาะสมในการประกอบธุรกิจภายในท่าอากาศยาน จะเป็นในลักษณะทฤษฎีจากบนลงล่าง ที่เรียกว่า (Top Down Management) โดยการดำเนินงานที่เกิดจากบนลงล่างที่ผู้บริหารจะเป็นผู้ริเริ่มในการบริหารจัดการดำเนินงานแล้วค่อยถ่ายทอดแนวทางในการบริหารงานเป็นนโยบาย ลงมาสู่ภาคปฏิบัติ

ดังนั้น นโยบายลักษณะการให้บริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เน้นในเรื่องของการปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดและต้องมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและต้องบริการด้วยหัวใจตามค่านิยมขององค์กรที่ว่า “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการด้วยหัวใจ” และมีมาตรการในการให้บริการที่มีความสำคัญในแต่ละด้านตามทฤษฎีการประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านในเรื่องของความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ มาตรฐาน ข้อบังคับที่มีความถูกต้องเหมาะสม มีความเท่าเทียมกัน รวมทั้งการ

ให้บริการต้องมีลักษณะเหนือความคาดหมาย สำหรับปัญหาในการพัฒนาการให้บริการด้านปัจจัยภายใน คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ กระบวนการขั้นตอนของการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานมีไม่เพียงพอให้บริการ ด้านปัจจัยภายนอก คือ ความเปลี่ยนแปลงของรัฐบาล สังคม วัฒนธรรมมีผลต่อการดำเนินงาน และความผันผวนทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการ การรับรู้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดความต่างในแต่ละมิติของทฤษฎี SERVQUAL ได้ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปความต่างในแต่ละมิติของทฤษฎี SERVQUAL ของผู้ใช้บริการของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ทฤษฎี SERVQUAL มิติการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	ผู้ใช้บริการ		
	ผู้ประกอบการภายใน ท่าอากาศยาน	เจ้าหน้าที่บริษัท สายการบิน	หน่วยงานราชการที่ ปฏิบัติงานภายใน ท่าอากาศยาน
1. ด้านคุณภาพการ บริการที่คาดหวัง	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบ และพอต่อความต้องการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และมีความปลอดภัย (SALE 2, สัมภาษณ์)”	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการปฏิบัติงาน “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานควรจะมีมากกว่านี้ ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานลงและจากนี้การให้บริการควรมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น รวดเร็วทันสมัยที่อยู่บนกฎระเบียบ ถูกต้อง” (Airline 1, สัมภาษณ์)	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “การปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันควร ดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง” (Government 1, สัมภาษณ์)
2. ด้านคุณภาพการ บริการที่รับรู้	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ จัดเตรียมไว้ยังไม่ตรงกับความต้องการเช่น ที่นั่งพักคอย ห้องน้ำไม่เพียงพอ	การตอบสนองลูกค้า “ รับรู้มาก่อนว่าการบริการเป็นไปในลักษณะหากรู้จักกับผู้ปฏิบัติงานเป็นการ	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ สิ่งอำนวยความสะดวกตรงกับความต้องการด้วยเพราะสถานที่คล้ายกับหน่วยงาน

ทฤษฎี	ผู้ใช้บริการ		
	ผู้ประกอบการภายใน ท่าอากาศยาน	เจ้าหน้าที่บริษัท สายการบิน	หน่วยงานราชการที่ ปฏิบัติงานภายใน ท่าอากาศยาน
SERVQUAL มิติการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	พอ ป้ายบอกทิศทางไม่ ชัดเจน และไม่เพียงพอ” (SALE 2, สัมภาษณ์)	ส่วนตัว จะทำให้การบริการ ง่ายและรวดเร็วขึ้น ” (Airline 2, สัมภาษณ์)	ราชการจึงมีความสะดวกต่อ การบริการที่ได้จัดเตรียมไว้” (Government3, สัมภาษณ์)
3. ด้านการ ให้บริการ	ความเป็นรูปธรรมของสิ่ง อำนวยความสะดวก “ บริการที่จัดเตรียมไว้ยังไม่ ตรงกับความต้องการ การ ตกแต่งภูมิทัศน์ไม่สวย งามป้ายบอกทิศทางไม่ ชัดเจน ” (SALE 1, สัมภาษณ์)	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ การบริการที่จัดเตรียมไว้ ยังไม่เพียงพอและตรงต่อ ความต้องการกับจำนวน เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร ที่เพิ่มขึ้น เช่น พื้นที่เช็คอิน สายพานลำเลียงกระเป๋า (Airline 2, สัมภาษณ์)	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่ เพียงพอ ไม่มีห้องสำหรับ ให้นอนพัก ไม่มีห้องอาบน้ำ และสถานที่จอดรถปลอดภัย (Government1, สัมภาษณ์)
4. ด้านการกำหนด มาตรฐานในการ ให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า “ มั่นใจในมาตรฐานการ ให้บริการที่ระบบรักษา ความปลอดภัยสูง ผู้ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่การบริการยังไม่เทียบ เท่าระดับสากล” (SALE ,2 สัมภาษณ์)	ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า “ นโยบายสอดคล้องกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีกฎ ระเบียบ ข้อกำหนด ข้อ บังคับ มาตรฐานการให้ บริการนำเชื้อถือการปฏิบัติ งานตรวจ สอบได้แต่ยังไม่ เทียบเท่ากับสากล ” (Airline 2, สัมภาษณ์)	ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า “ การให้บริการนำเชื้อถือ และมีระเบียบขั้นตอนที่เป็น มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานช่วย เหลือและติดต่อประสานงาน กันดี แต่การบริการยังไม่ เทียบเท่าระดับสากล (Government3, สัมภาษณ์)
5. ด้านความ ต้องการในการ ให้บริการ	การรู้จักเข้าใจลูกค้า “ มีการรองรับกับจำนวน เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลดี ต่อผลประโยชน์ของ	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ มีการเตรียมพร้อมรองรับ กับจำนวนสายการบินเที่ยว บินที่เพิ่มขึ้น แต่สิ่งอำนวยความสะดวก	ความเป็นรูปธรรมของ สิ่งอำนวยความสะดวก “ การให้บริการตรงกับความต้องการแต่ไม่ตอบสนองการ ปฏิบัติงานได้ในกรณีเร่ง

ทฤษฎี SERVQUAL มิติการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	ผู้ใช้บริการ		
	ผู้ประกอบการภายใน ท่าอากาศยาน	เจ้าหน้าที่บริษัท สายการบิน	หน่วยงานราชการที่ ปฏิบัติงานภายใน ท่าอากาศยาน
	บริษัทที่มีรายได้เพิ่มขึ้น (SALE 3, สัมภาษณ์)	ความสะดวกที่ยังมีให้ บริการเท่าเดิมทำให้ความ วุ่นวายมีมากขึ้นการบริการ แย่ลงกว่า เดิม (Airline 1 , สัมภาษณ์)	ด่วนหรือมีผู้โดยสารคับคั่ง สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่ เพียงพอคับแคบไม่มีความ พร้อมในการเปิด 24 ชั่วโมง” (Government3, สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อทฤษฎี SERVQUAL ที่มีความสอดคล้องกันมากที่สุด
ในทุกด้าน คือ “ เรื่องความเป็นรูปธรรมของบริการ ” ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าท่าอากาศยาน
แม่ฟ้าหลวง เชียงราย ต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาและจัดเตรียมให้เพียงพอต่อการใช้บริการ อันจะส่งผล
ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สำหรับอุปสรรคในคุณภาพการ
ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ คือ ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดวิสัยทัศน์ ไม่มี
แนวทางที่ชัดเจน ไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และไม่มีการพัฒนาปรับปรุง ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนา
ปรับปรุงวิธีการบริหารการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องเร่งเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก
ให้พร้อมรองรับต่อความต้องการในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้วิจัย
สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพการบริการของ ท่าอากาศยานแม่
ฟ้าหลวง เชียงราย ภายใต้ทฤษฎีประเมินคุณภาพการบริการของ SERVQUAL ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพการบริการ ของ
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ภายใต้ทฤษฎี SERVQUAL

ทฤษฎี SERVQUAL	ผู้บริหาร	ผู้ใช้บริการ
1.ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความไม่เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ต้องเร่งปรับปรุงและพร้อม ต่อการให้บริการ	ท่าอากาศยานควรเร่งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเพื่อให้พร้อมรองรับกับการใช้ บริการที่เพิ่มขึ้น และตรงกับความต้องการมาก ที่สุด โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการประกอบ ธุรกิจ

ทฤษฎี SERVQUAL	ผู้บริหาร	ผู้ให้บริการ
2. ความเชื่อถือ ไว้วางใจ	การให้บริการที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน ข้อสัญญาที่ถูก ต้องเหมาะสม และ มีความเท่าเทียม กันในการให้บริการ	การบริหารงานการปฏิบัติงาน นโยบายยึดถือ จากส่วนกลางที่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้และ มีมาตรการ ในรักษาความปลอดภัยอย่าง เข้มงวด
3. ด้านการ ตอบสนองลูกค้า	การให้บริการที่มีลักษณะเหนือความ คาดหมาย ด้วยการให้ความดูแล ช่วย เหลือมากกว่า การสื่อสารด้วยคำพูด และ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความ สามารถ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และให้ความช่วยเหลือในทันทีหากได้รับสั่ง การ โดยตรงหรือการติดต่อโดยตรงเพราะ ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่สร้างไว้ระหว่างกัน
4. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	บุคลากรผู้ปฏิบัติ งานต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบข้อกำ หนด และมาตรการ อย่างเคร่งครัด	นโยบาย ในการ ให้บริการมีมาตรฐานสูง สามารถสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจใน การให้บริการ
5. ด้านการรู้จักและ เข้าใจลูกค้า	การปฏิบัติงานเป็น ไปตามเป้าหมาย ของการให้ บริการที่ว่า “บริการเหนือ ความคาดหมาย”	ท่าอากาศยานต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงพัฒนาถึง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้รองรับกับ จำนวนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น และต้องพิจารณาถึงช่วงเวลาในการปฏิบัติ งานของผู้ประกอบการด้วย เพราะการเปิด ให้บริการ 24 ชั่วโมงของท่าอากาศยานส่งผล กระทบอย่างมากในเรื่องการปฏิบัติ งานและ ความคุ้มค่าของการประกอบธุรกิจ
ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาการ ให้บริการ	ปัจจัยภายใน คือ เรื่องของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อการให้ บริการ ปัจจัยภายนอกคือ ความเปลี่ยนแปลง ของรัฐบาลส่งผลให้ นโยบายและการ บริหารงานของท่าอากาศยานเปลี่ยน แปลงไป	ผู้บริหารท่าอากาศยานและบุคลากรผู้ปฏิบัติ งานยังขาดวิสัยทัศน์ ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ไม่ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและไม่มีการพัฒนาปรับ ปรุง อีกทั้งควรเร่งพัฒนาปรับปรุงวิธีการ บริหารการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิ ภาพ และ ต้องเร่งเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อม รองรับต่อความต้องการในการให้บริการที่เพิ่ม สูงขึ้น

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้อภิปรายผลตามการศึกษาซึ่งมี 3 หัวข้อตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ศึกษาบริบทของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และ เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

1. บริบทของคุณภาพการบริการของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการ มีนโยบายการบริหารที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โครงสร้างการบริหารงานถูกกำหนดมาจากฝ่ายบุคคล ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือว่าเป็นไปในแนวทางของสายบังคับบัญชาที่มีความลดหลั่นกันลงไป ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะของการจัด “โครงสร้างองค์กรแบบสูง (Tall Organization)” ของ รัศมี เทพดลไชย (2552) ว่าเป็นโครงสร้างที่แสดงให้เห็นความแตกต่างในเรื่องระดับและลำดับของตำแหน่งงานมีหลายระดับ เป็นองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชายาว บุคลากรระดับล่างมีระยะห่างของหน้าที่ความรับผิดชอบจากผู้บริหารระดับสูงมาก กระบวนการปฏิบัติงานแบ่งเป็นขั้นตอนอย่างละเอียด และมีความซับซ้อน มีกฎระเบียบปฏิบัติที่แน่นอน ขาดความยืดหยุ่น แต่ก็ทำให้บุคลากรมีความเชื่อว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ดังนั้นควรนำ “ทฤษฎีการบริหารแบบ (Lean Organization)” ของ วรธิดา รัตนโกสิน (2559) ที่บอกว่า ลีน มุ่งปรับปรุงทุกส่วนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มุ่งเปลี่ยนวิธีการบริหารให้มีความว่องไวรวดเร็วงานมีคุณภาพ และช่วยให้การบริหารมีความยืดหยุ่น ลดความซ้ำซ้อนของระดับสายบังคับบัญชา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้คุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ และมีความคาดหวัง ความต้องการให้ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ปรับปรุง พัฒนาในด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามทฤษฎีการประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้ทฤษฎี SERVQUAL 5 ด้าน ดังนี้

1) **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในเขตท่าอากาศยานต้องเร่งปรับปรุงพัฒนาโดยด่วน เพื่อให้มีความเพียงพอต่อความต้องการและทันต่อการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ว่าความพึง

พอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) **ความเชื่อถือไว้วางใจ** พบว่า กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กฎ ของระเบียบนโยบายการดำเนินงานของท่าอากาศยาน และมีระบบการรักษาความปลอดภัย ที่มีมาตรฐานและเข้มงวดสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ที่ว่า ลูกค้ำมีความคาดหวังของท่าอากาศยานดอนเมืองต่อการให้บริการในระดับมาก คือ มีจุดรักษาความปลอดภัยทุกแห่ง และมีความแตกต่างกับงานวิจัย ของ ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) ที่ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

3) **การตอบสนองลูกค้า** พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของท่าอากาศยานที่ยังปฏิบัติ งานไม่ตรงและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันไม่มีความพร้อมและความเต็มใจให้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของวราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ที่ว่า ลูกค้ำมีความคาดหวังของท่าอากาศยานดอนเมืองต่อคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับแรกและแตกต่างกับงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่กล่าวว่าพนักงานให้ความสำคัญกับด้านทักษะการให้บริการ

4) **ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า** พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ถูกต้อง แต่ไม่เชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละตัวบุคคล ที่นำมาซึ่งความไม่ชัดเจน ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน จนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่ว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ และงานวิจัยของ สุกกัญญา ชวนิตย์ และปริยากร มณูเสวต (2556) ที่กล่าวว่าบริการจะเกิดความพึงพอใจได้ต้องมีมาตรฐานสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

5) **การเข้าใจลูกค้า** พบว่า ผู้ปฏิบัติงานของท่าอากาศยานไม่มีความเอาใจใส่ ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการและไม่ให้ความสำคัญ ไม่พัฒนาปรับตัวและไม่คำนึงความพร้อมในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ ธนดล บุญคุ้ม (2556) ที่กล่าวว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด และงานวิจัย ของ วิณารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแสดงให้เห็นถึงการดูแลและห่วงใยลูกค้าเป็นอย่างดี

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ปัญหาและอุปสรรคในคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการมีต่อท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้ให้บริการ พบว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ ประกอบด้วย นโยบายของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) / กระบวนการขั้นตอนพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ วิจารณ์ ภูวพัฒนชัยกิจ (2559) ที่ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีจำนวนเพียงพอให้บริการได้ทันตามเวลา มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นสากล และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีชื่อเสียงองค์กรที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ และมีการบริหารจัดการที่ดีสามารถให้บริการได้ตรงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

2) ผู้ใช้บริการ พบว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการใช้บริการ ประกอบด้วย นโยบายการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารท่าอากาศยาน / ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้า และความไม่พร้อมในการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีความขัดแย้งกับ งานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่พบว่าภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการมีการศึกษาสภาพปัญหาและมีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพและมีการกำกับการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด และงานวิจัยของนายเฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะผู้บริหาร ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

การใช้องค์ประกอบของทฤษฎีการประเมินคุณภาพการบริการ ของ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน จะสามารถทำให้ผู้บริหารท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

แผนระยะสั้น 3 - 6 เดือน ควรเร่งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมรองรับต่อจำนวนผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น และให้มีความพร้อมมากกว่านี้กับการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และแผนระยะยาว 1 - 3 ปี ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานเพื่อรองรับการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น และเป็นท่าอากาศยานที่มีการให้บริการในระดับเทียบเท่าสากล

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

แผนระยะสั้น 3 - 6 เดือน การบริหารงานของผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์และนโยบายที่ชัดเจน ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการ และแผนระยะยาว 1 - 3 ปี ในด้านนโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติงานควรมีความเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทางเดียวกัน ไม่แปรผันไปตามผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการประกอบธุรกิจท่าอากาศยานมากขึ้น

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

แผนระยะสั้น 3 - 6 เดือน ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานให้มีความกระตือรือร้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแผนระยะยาว 1 - 3 ปี ควรเน้นสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

แผนระยะสั้น 3 - 6 เดือน นโยบายในการบริหารงานควรมีวิสัยทัศน์ แนวทางขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารท่าอากาศยาน และแผนระยะยาว 1 - 3 ปี ผู้บริหาร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ ท่าอากาศยาน ต้องสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการว่าการให้บริการมีมาตรฐานเท่าเทียม และมีความชัดเจนไปในทางเดียวกัน

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

แผนระยะสั้น 3 - 6 เดือน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือและเต็มใจให้บริการ รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และแผนระยะยาว 1 - 3 ปี มีการจัดตั้งศูนย์กลางในการรับฟังความคิดเห็น รับฟังเสียงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารหรือการปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน เพื่อเรียนรู้รับรู้ถึงพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนองานวิจัย

1 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาความต้องการของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานอื่นเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาองค์กรของ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาข้อมูลด้านอื่น ๆ มาประกอบ

2 ควรมีการวิจัยระยะยาว (Longitude Research) ในพื้นที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพื่อศึกษาเหตุการณ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มเติม

3 การเก็บข้อมูล โดยการลงพื้นที่ไปเก็บตามผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ประกอบการอื่นและสัมภาษณ์ผู้โดยสารเพิ่มขึ้น จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่กว้างและหลากหลายมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- ชนม์ลีตา บุญเมือง. (2553). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชนดล บุญคุ้ม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญเรือง โรจนศิริ. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการ ประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2555). การรับรู้ และ ทักษะคติ ของผู้บริหารต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- รัศมี เทพดลไชย. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ การจัดโครงสร้างและกรอบอัตราค่าลงในสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. สืบค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.lertkrai.net/ivec/new2.pdf>
- วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วรธิดา รัตน โส้น. (2559). การประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของแผนกบัญชี กรณีศึกษาของ บริษัท เอ็มเอ็มทีเอช เอ็นจิ้น จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วิณรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. (2559). *คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2561). *ความหมายของท่าอากาศยาน*. สืบค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.caat.or.th/th/>

สุภกัญญา ชวนิชย์ และปริยากร มนุเสวต. (2556). *การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางอากาศ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

Wetchayan, W. (2016). *การสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์*. สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://porshceswii.wordpress.com/author/porscheswii/>

Mae Fah Luang University