

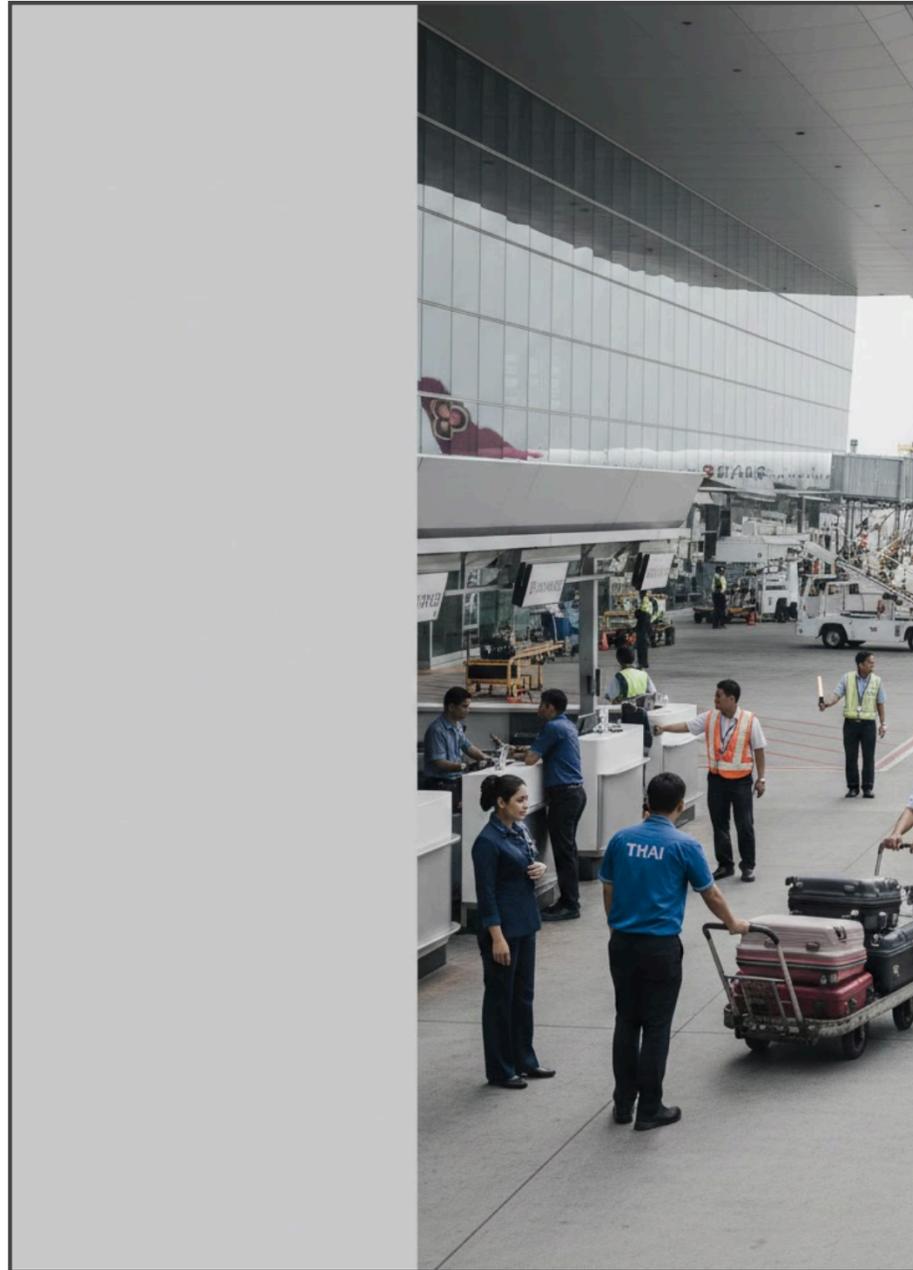
คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทย ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จากมุมมอง ผู้ใช้บริการ

Service Quality of Thai Airways at Hat Yai
International Airport:
A Passenger Perspective Study



Presented by : นายณัฐวุฒิ สุขสถิตย์

มหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตสงขลา



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ในปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐานสูงมากยิ่งขึ้น

สายการบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารภายในประเทศ ขณะที่ท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่เป็นท่าอากาศยานหลักของภาคใต้ตอนล่าง การให้บริการของสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยาน แห่งนี้จึงมีผลโดยตรงต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการจากมุมมองผู้ใช้บริการจะช่วยสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้โดยสาร และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสายการบินและท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ต่อสายการบินไทย

1. เข้าใจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้โดยสารจริง
2. ใช้จุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงของการให้บริการทั้งบนเครื่องและภาคพื้นดิน
3. ช่วยวางแผนปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารมากขึ้น

ประโยชน์ต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

1. ประเมินประสบการณ์ของผู้โดยสารต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบบริการ
2. ช่วยปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ อุปกรณ์ และขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
3. สนับสนุนการพัฒนามาตรฐานบริการสนามบินสู่ระดับสากล

ประโยชน์ต่อผู้โดยสาร

1. ผู้โดยสารจะได้รับประสบการณ์การเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจมากขึ้น
2. สนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของภูมิภาค

การนำผลวิจัยไปใช้

01.

ปรับปรุงการให้บริการ

Thai Airways สามารถใช้ผลวิจัยเพื่อปรับปรุงการบริการลูกค้า การสื่อสาร และระบบการจองออนไลน์

02.

วางนโยบายและการฝึกอบรม

ใช้ผลวิจัยเป็นข้อมูลในการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ

03.

พัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการในอนาคต

สามารถสร้างแบบสอบถามหรือระบบ *feedback* ที่เหมาะสมกับผู้โดยสาร



ความสำคัญของบริการ

บริการภาคพื้น (Ground Services) เช่น Check-in, Baggage Handling, Boarding, Customer Service Counters เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ความคาดหวังของผู้โดยสาร

ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อบริการภาคพื้นของสายการบินไทย คือบริการที่รวดเร็ว สะดวก สุขภาพ และเอาใจใส่ ปลอดภัย และราบรื่น ตลอดกระบวนการเช็คอิน การจัดการสัมภาระ และ การสื่อสารข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อบริการภาคพื้นของสายการบินไทยขึ้นอยู่กับ การให้บริการที่รวดเร็ว และราบรื่นในการเช็คอินและ boarding การจัดการสัมภาระที่ปลอดภัยและตรงเวลา พนักงานที่สุภาพ และเอาใจใส่ และการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนตลอดการให้บริการ



วิธีการวิจัยประชากรกลุ่มตัวอย่าง และ วิธีการเก็บข้อมูล และ วิธีการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร (Population) :

- ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย ณ ทำอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง (Sample):

- เลือกผู้โดยสารจำนวน 100-200คน

เครื่องมือวิจัย

- แบบสอบถาม

ประกอบด้วยหัวข้อหลัก

- ความคาดหวังของผู้โดยสาร
- ความพึงพอใจต่อบริการภาคพื้น

วิธีการเก็บข้อมูล

- แจก แบบสอบถาม ณ สนามบินขนาดใหญ่ หรือ ส่งออนไลน์หลังเที่ยวบิน
- อธิบายวัตถุประสงค์และการเก็บข้อมูลแบบ ไม่ ระบุตัวตน
- เก็บข้อมูลประมาณ 1-2 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (*Descriptive Statistics*):

- ค่าเฉลี่ย (*Mean*), ร้อยละ (%), ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (*SD*)
- ใช้สรุป ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร

Thank You

Presented by:
Natthawut Suksathit

