

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่มีต่อปัญหาการรับบริการจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการของมัคคุเทศก์ที่เกิดจากการรับบริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาความต้องการของมัคคุเทศก์ในการรับบริการจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อสร้างแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการแก่มัคคุเทศก์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติที่ใช้คือ การทดสอบที (t-test) การทดสอบการแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance: One– Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ทดสอบหาความสัมพันธ์แบบไคส์แควร์ (Chi Square) และทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยทำการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ฝ่ายปฏิบัติการ ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยที่รับบริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีปัญหาในการรับบริการที่ท่าอากาศยานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประเด็นหนึ่งที่มีปัญหาระดับปานกลาง คือปัญหาด้านบุคคลากรผู้ให้บริการ ความต้องการในการรับบริการของมัคคุเทศก์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นหนึ่งที่มีระดับปานกลาง คือการแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาในการรับบริการของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของมัคคุเทศก์ และ แนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่สมควรจะได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง ควรเพิ่มจำนวนและความถี่ของการให้บริการรถเวียนในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนและช่วงดึก(หลังเที่ยงคืน) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (อาคารผู้โดยสาร) ที่มีความจำเป็นจะต้องดำเนินการแก้ไขในการเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ บริเวณชั้น 2 ประตูB และปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ควรดำเนินการปรับปรุงระบบการกระจายเสียงประกาศตามสายที่ไม่ชัดเจน บริเวณอาคารผู้โดยสารชั้น1และ ชั้น 4

The purpose of this study were to analyze data on personal status of Thai tourist guides toward problem of services at Suvarnabhumi Airport, problems of service provider for tourist guides at Suvarnabhumi Airport, need to the tourist guides in line with the services at Suvarnabhumi Airport and to set up guidelines for solving and developing services of Suvarnabhumi Airport for Thai tourist guides. The researcher conducted a survey using questionnaire distributed to 390 Thai tourist guides. The data collected would be analyzed in terms of Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test to compare with 2 groups, One- way Analysis of Variance. If differences were found the researcher would make the comparison in pair with Scheffe method, Chi Square and Pearson Correlation. A structured interview was also done with Executive Vice President, Deputy General Manager of Suvarnabhumi Airport, Operations and the result suggested that the tourist guides are using the services at Suvarnabhumi Airport. Overall problems of services at the airport were moderated but the staff problem was high. Need of services for the tourist guides at Suvarnabhumi Airport were high but the problem of the staff dressed improperly was moderated. Personal factors toward the problems of services for tourist guides were level of the differences in tourist guides education and the guidelines of solving and developing services of Suvarnabhumi Airport. Those that need to be solved urgently were the transportation problem, increase the number and frequency of the shuttle buses during the rush hour and the late midnight. For the facility problem (the terminal) there is a need to increase the number of seat for tourists and tour guides on the second floor gate B and the Public relations problems needs to be solved in regard to announcements which are not clear on the first floor and fourth floor of the terminal.