

จารุวรรณ สุนทรกัลป์กิจ 2554: การประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดจ้าง
สายการบินเอมิเรตส์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุพร ศุภรัตน์, Ph.D. 167 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและลำดับความสำคัญ
ของเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการในมุมมองของพนักงานจัดจ้าง และ
เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการและลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมินระดับ
คุณภาพการให้บริการ โดยใช้ Importance-Performance Analysis (IPA) เป็นวิธีในการประเมิน
ตนเองของพนักงาน

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและลำดับความสำคัญของเกณฑ์ในการประเมิน
ระดับคุณภาพการให้บริการ ได้อิงเกณฑ์ 5 เกณฑ์ตามหลักของ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย
รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อ
ลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และใช้ทฤษฎี Relational Coordination ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์
ร่วมกันในการทำงาน ได้แก่ การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีความรู้ ความเข้าใจต่อกัน ความเคารพ
ซึ่งกันและกัน และความสำคัญของการสื่อสารในกระบวนการทำงาน อันได้แก่ ความถี่ในการ
สื่อสาร ความเหมาะสมกับเวลาในการสื่อสาร ความถูกต้องในการสื่อสาร การสื่อสารเพื่อแก้ไข
ปัญหา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย
เป็นพนักงานจัดจ้าง จำนวน 212 คน ที่ทำงานให้สายการบินเอมิเรตส์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
กรุงเทพมหานคร ในเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2553 วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ
เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบกราฟของ
IPA.

ผลการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า เกณฑ์ “ความเชื่อถือไว้วางใจได้” เป็นเกณฑ์ที่มีระดับ
คุณภาพการให้บริการและลำดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ “การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า”
เป็นเกณฑ์ที่มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ประเด็นที่บริษัทจำเป็นต้องพิจารณาแก้ไข
อย่างเร่งด่วน คือปัญหาด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของพนักงาน และด้านการสื่อสาร
เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก