

ชื่อปัญหาพิเศษ	การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	อัปสร โพธิ์ทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ชื่อเรื่อง " การพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว " มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการรักษาความปลอดภัยที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และความสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้ท่าอากาศยาน ให้สมบูรณ์อย่างชัดเจน อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการดำเนินการ ท่าอากาศยานให้ได้มาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องตรงตาม หรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความรู้สึกไว้วางใจในการบริการ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ตลอดจนให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวตลอดไป

ผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้มีความเหมาะสมทั้งด้านกายภาพ และความเหมาะสมทางด้านเทคนิคให้ทันสมัย และมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตลอดมา ถึงแม้ว่าในช่วงระหว่างการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อความอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารและอากาศยานก็ตาม แต่เมื่อเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับเมื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แล้วเสร็จ ถือว่ามีประสิทธิภาพและปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในฐานะเป็นเสมือนประตูสู่ประเทศไทยที่เปิดต้อนรับผู้เดินทางหรือผู้โดยสารจากทั่วโลกอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในยุคการเปิดเสรีทางการบิน และนโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน และการขนส่งทางอากาศ