

ที่ อว ๐๖๓๗.๐๔/๕๒๙๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
๘๓๐๐๐

๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง การส่งผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
๒. เล่มวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยอาจารย์ธรรมบุญ คงสวัสดิ์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจการบินและโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฉา เหมาะสม ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (Service Quality and Psychological Factors Influencing Customer Loyalty at Phuket International Airport)

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เห็นว่าผลงานดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ท่าอากาศยานภูเก็ต จึงส่ง รายงานการวิจัยดังกล่าว จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานของท่านได้เผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์แก่ผู้สนใจต่อไป และขอความอนุเคราะห์ท่านได้ตอบ แบบฟอร์มส่งคืน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ด้วยดีในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงเยาว์ ประสมทอง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจการบินและโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐๘ ๒๒๙๖ ๙๙๑๕ นายธรรมบุญ คงสวัสดิ์

หนังสือรับรองการใช้ประโยชน์ของผลงานวิจัย

ชื่อหน่วยงานที่รับรอง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ที่อยู่หน่วยงานที่รับรอง ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย

วัน เดือน ปีที่ให้การรับรอง 10 กันยายน 2569

เรื่อง การรับรองการใช้ประโยชน์ของผลงานวิจัย

เรียน คณะบดีคณะวิทยาการจัดการ

ข้าพเจ้า นายสุนทร เวชสาร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วนควบคุมคุณภาพการบริการท่าอากาศยานภูเก็ต

ขอรับรองว่าได้มีการนำผลงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและปัจจัยจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ (กรุณาเลือกโดยการทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และกรุณาให้รายละเอียดการใช้ประโยชน์เพิ่มเติมท้ายข้อความที่เลือก)

☒ การนำไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ (การใช้งานวิจัยให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชนในเรื่องต่างๆ ที่ทำให้สุขภาพ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของประชาชน/ชุมชนดีขึ้น เช่น

- ด้านสาธารณสุข
- การจัดการ SME
- การใช้ประโยชน์เพื่อการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น)

นำผลการวิจัยไปใช้เป็นองค์ความรู้และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยเฉพาะการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร การลดปัญหาและข้อจำกัดในการใช้บริการ และการยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการคมนาคมทางอากาศ ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของจังหวัดภูเก็ต ในฐานะเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ

☒ การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย เช่น

○ การนำไปใช้ระบบหรือเชิงกลไกที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร หรือเครือข่ายชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม

○ การนำผลจากการวิจัยไปประกอบเป็นข้อมูลการประกาศใช้กฎหมาย)

ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการกำหนดแนวทางและมาตรการในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน โดยนำข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการ มาใช้ประกอบการ

วางแผนพัฒนากระบวนการให้บริการ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก การตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร และการบริหารประสบการณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และสร้างความจงรักภักดีต่อท่าอากาศยานอย่างเป็นระบบ

☐ การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ (เช่น งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ หรือนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น)
.....(โปรดระบุ).....

☒ การใช้ประโยชน์ทางอ้อมของงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าทางจิตวิทยาระดับจิตใจ ก่อให้เกิดสุนทรียภาพ สร้างความสุข

งานวิจัยก่อให้เกิดองค์ความรู้และความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้โดยสารเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญทั้งด้านคุณภาพการบริการและความรู้สึก การรับรู้ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ส่งเสริมแนวคิดการบริการด้วยความเข้าใจและใส่ใจผู้โดยสาร อันนำไปสู่ประสบการณ์การเดินทางที่ดี ความพึงพอใจ และความรู้สึกเชิงบวกต่อท่าอากาศยานและจุดหมายปลายทางจังหวัดภูเก็ต

☒ การใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ คือ

นำผลการวิจัยมาใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ตลอดจนวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างปัจจัยดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการบริหารประสบการณ์ของผู้โดยสาร โดยมุ่งยกระดับความพึงพอใจ สร้างความจงรักภักดี และสนับสนุนการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ช่วงเวลาในการใช้ประโยชน์

☐ ตั้งแต่.....จนถึงปัจจุบัน

☐ ตั้งแต่.....จนถึง.....

โดยการใช้ประโยชน์นั้น ก่อให้เกิดผลดีหรือประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผนและพัฒนาการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
2. เป็นแนวทางในการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ของผู้โดยสาร ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สนับสนุนการพัฒนากระบวนการให้บริการ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้น ผู้โดยสารเป็นศูนย์กลาง (Passenger-Centric Service)
4. ช่วยส่งเสริม ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความจงรักภักดีของผู้รับบริการ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์เชิงบวกและภาพลักษณ์ที่ดีของท่าอากาศยาน
5. สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดแนวทางและวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการ ขององค์กร ตลอดจนการกำหนดกิจกรรมหรือมาตรการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ของ ผู้โดยสารอย่างเป็นระบบ
6. ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เชื่อมโยง คุณภาพการบริการ ปัจจัยทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการท่าอากาศยานและ ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง
7. สนับสนุนการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของท่าอากาศยาน ซึ่งมีส่วนช่วยสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่จังหวัดภูเก็ตในฐานะจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของพื้นที่ในระยะยาว

ภาพประกอบการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (3-5 รูป) หรือหลักฐานในการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการอ้างอิง



ลงชื่อ..... 

(ชื่อ-สกุล..... นายสุนทร เวชการ.....)

ตำแหน่ง..... ผู้อำนวยการส่วนควบคุมการร้องเรียนจากประชาชน.....

หมายเหตุ: ท่านสามารถประทับตราของหน่วยงานในเอกสารนี้ได้ (ถ้ามี)