



“ศักยภาพของบุคลากรภาคพื้นดินในธุรกิจการบิน : กรณีศึกษาสนามบินดอนเมือง”
“Competency of Ground Service in Airline Business in Thailand
: A Case Study of Don Muang Airport”

ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยและผู้ร่วมวิจัย : นางสาว รจนารถ วรรณตรี
นาย เทพลักษณ์ โกมลวนิช
นาย กรวิทย์ กังวล
Mr. Robert Henry Heathfiled
Mr. James Todd Whitaker
Mr. Mohamed Darma Rizal Khairiree

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร : งบรายได้ 20,000 บาท

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การคมนาคมทางอากาศส่งผลให้การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นที่นิยม เพราะสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย เป็นเหตุให้สนามบินพัฒนาระบบในธุรกิจการบินเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการของแต่ละสายการบินจึงเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรภาคพื้นดินจึงมีส่วนร่วมในการสร้างความประทับใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาก การพัฒนาองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาศักยภาพของบุคลากรภาคพื้นดินที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสายการบินในสนามบินดอนเมือง การวิเคราะห์ศักยภาพได้จาก มุมมองจากผู้ให้บริการ มุมมองจากผู้ให้บริการ และมุมมองจากผู้บริหารองค์กร ทำให้เห็นแนวทางเพิ่มความพอใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากร และ แนวทางการพัฒนาองค์กร