

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขตของโครงการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
คำนิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายและความเป็นมาของท่าอากาศยาน การจัดการท่าอากาศยานและ	7
การตลาดท่าอากาศยาน	
การบริการและความคาดหวัง	29
กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด	51
ทฤษฎีความพึงพอใจ	72
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
ข้อมูลท่าอากาศยานดอนเมือง	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการงานวิจัย	81
วิธีวิจัย	81
ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	82
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	85
การวิเคราะห์ข้อมูล	85
การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	85
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน	88
การทดสอบสมมติฐาน	100
การยืนยันปัจจัยสมการโครงสร้าง (Confirmatory Factor Analysis: CFA)	103
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการศึกษา	117
การอภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ประวัติผู้ทำรายงานวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบระดับการบริการท่าอากาศยาน	22
2.2 แสดงรายได้ที่มาจากหน่วยธุรกิจหลักที่สร้างรายได้ให้กับท่าอากาศยาน	26
2.3 แสดงตัวอย่างประเภทของการบริการตามวัตถุประสงค์ในการเลือกรับบริการ 4 ประเภท	33
2.4 แสดงประเภทของการบริการจำแนกตามระดับการมีปฏิสัมพันธ์ของลูกค้า	38
2.5 แสดงความแตกต่างของความต้องการและการมีส่วนร่วมของลูกค้า	40
2.6 แสดงกลยุทธ์การลดความเสี่ยงจากการซื้อบริการ	70
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	85
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	86
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	87
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง	88
4.6 แสดงภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน	88
4.7 แสดงปัจจัยการบริการท่าอากาศยานรวมสามด้านพร้อมรายละเอียด	89
4.8 แสดงปัจจัยด้านภูมิทัศน์	91
4.9 แสดงปัจจัยด้านบุคลากร	92
4.10 แสดงปัจจัยด้านการบริการ	93
4.11 แสดงการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน จำแนกตามเพศ	93
4.12 แสดงการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน จำแนกตามระดับการศึกษา	95
4.13 แสดงการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง	96
4.14 แสดงการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน จำแนกตามอาชีพ	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดงการรับรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามอายุ	98
4.16 แสดงผลทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามเพศ	100
4.17 แสดงผลทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามระดับการศึกษา	101
4.18 แสดงผลทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง	102
4.19 แสดงผลทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามอาชีพ	102
4.20 แสดงผลทดสอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการทำอากาศยาน จำแนกตามอายุ	103
4.21 แสดงค่าน้ำหนักสมการถดถอย (Regression Weights)	116

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงลักษณะของท่าอากาศยานใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางการบิน Hub-and-Spoke	12
2.2 แสดงคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ของท่าอากาศยานพาณิชย์รูปแบบใหม่	28
2.3 แสดงองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมการบริการในองค์กร	30
2.4 แสดงทฤษฎีพฤติกรรมที่มีการวางแผน	49
2.5 แสดงระบบตลาดการบริการ	52
2.6 แสดงแบบจำลอง Flower of Services	58
2.7 แสดงรูปแบบคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน	77
4.1 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านภูมิทัศน์	105
4.2 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านภูมิทัศน์ ผ่านการปรับดัชนีแบบจำลอง	107
4.3 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านบุคลากร	108
4.4 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านบุคลากร ผ่านการปรับดัชนีแบบจำลอง	109
4.5 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการ บริการ	110
4.6 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยด้านการ บริการผ่านการปรับดัชนีแบบจำลอง	111
4.7 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างทั้งสามปัจจัย	112
4.8 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างทั้งสามปัจจัยผ่าน การปรับดัชนีแบบจำลอง	113
4.9 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างทั้งสามปัจจัยกับ คุณภาพการบริการ	114
4.10 แสดงผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างทั้งสามปัจจัยกับ คุณภาพการบริการผ่านการปรับดัชนีแบบจำลอง	115