

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็น และกำลังใจ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรองทอง ไครีรี ที่ได้ให้คำชี้แนะและตรวจสอบรายงานการวิจัยทุกขั้นตอน ให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เนื้อหาส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จักเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่สนใจศึกษารายละเอียดด้านธุรกิจการบินในปัจจุบัน

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่และน้องที่ได้ช่วยส่งเสริม สนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมาให้ผู้เขียนจัดทำรายงานการวิจัย

นายกรรณภัทร กันแก้ว

สิงหาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของโครงการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
คำนิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายและความเป็นมาของท่าอากาศยาน การจัดการท่าอากาศยานและ	5
การตลาดท่าอากาศยาน	24
การบริการและความคาดหวัง	29
ทฤษฎีความพึงพอใจ	72
แนวคิดวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ	74
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	78
ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	81
บทที่ 3 วิธีดำเนินการงานวิจัย	86
วิธีวิจัย	86
ประชากรในการวิจัยและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	86
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	87
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	88
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	88
การวิเคราะห์ข้อมูล	89

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	92
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	92
ผลการศึกษาระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	112
สรุปผลการวิจัย	113
การอภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ประวัติผู้ทำรายงานวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงกรอบระดับการบริการท่าอากาศยาน	22
2.2 ตารางแสดงรายได้ที่มาจากหน่วยธุรกิจหลักที่สร้างรายได้ให้กับท่าอากาศยาน	26
2.3 ตารางแสดงตัวอย่างประเภทของการบริการตามวัตถุประสงค์ในการเลือกรับบริการ 4 ประเภท	33
2.4 ตารางแสดงประเภทของการบริการจำแนกตามระดับการมีปฏิสัมพันธ์ของลูกค้า	38
2.5 ตารางแสดงความแตกต่างของความต้องการและการมีส่วนร่วมของลูกค้า	40
2.6 ตารางแสดงกลยุทธ์การลดความเสี่ยงจากการซื้อบริการ	70
2.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแผนกบริการของ บริษัทจำหน่ายรถยนต์	76
4.1 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	93
4.2 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเทศ	95
4.3 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทวีป	97
4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญ	98
4.5 ตารางแสดงการให้บริการของท่าอากาศยาน	100
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญ และ การให้บริการของท่าอากาศยาน จำแนกตามทวีป	103
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญ จำแนก ตามทวีป	103
4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยาน จำแนกตามทวีป	104
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จะแนะนำเพื่อนหรือญาติมาใช้บริการท่า อากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่	104

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงผลกระทบของการเปิดการบินเสรี	1
2.1 แสดงลักษณะของท่าอากาศยานใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางการบิน Hub-and-Spoke	10
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 แสดงโครงสร้างของกราฟ IPA เปรียบเทียบผลลัพธ์ความคาดหวังกับความพึงพอใจ	75
2.8 แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของลูกค้าต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ	77
2.9 แสดงรูปแบบคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน	81
4.1 แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อการพัฒนาปัจจัยในการบริการ	102