

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ii
ABSTRACT	iii
กิตติกรรมประกาศ	iv
สารบัญ	v
สารบัญตาราง	viii
สารบัญภาพ	ix
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	6
1.3 คำถามวิจัย	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยาน	10
2.1.1 ความหมายของท่าอากาศยาน	10
2.1.2 องค์ประกอบของท่าอากาศยาน	13
2.1.3 ประเภทของท่าอากาศยาน	14
2.2 ประวัติท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน	21
2.3.1 ความหมายของการบริการ	21
2.3.2 ประเภทและลักษณะของการบริการ	22
2.3.3 ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology)	27
2.3.4 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน	28
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบบริการ (Service Design)	39

	หน้า
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ	50
2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation)	52
2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)	54
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
3.1 รูปแบบการวิจัย	58
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	64
บทที่ 4 ผลการวิจัย	67
4.1 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	67
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญการให้บริการและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	73
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ	81
4.5 ผลการรวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา	90
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	103
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	117
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	126
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำโครงการวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูล	127
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัย	128
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ในการทำวิจัย	135

	หน้า
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย	138
ภาคผนวก จ ค่า IOC ของแบบสอบถาม	141
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	143
ภาคผนวก ช รูปภาพ	146
ประวัติผู้เขียน	149



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 เปรียบเทียบปริมาณจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ณ ท่าอากาศยาน ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 แห่ง ทั่วประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2557	4
1.2 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทย โดยใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2553 – 2557	5
2.1 ระยะเวลาการรอใช้บริการในแต่ละจุดสัมผัสของการบริการภายใน ท่าอากาศยานภายใต้แนวคิด LoS	29
2.2 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน โดยแบ่งตามศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology)	33
3.1 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย	67
4.1 สรุปนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา	72
4.2 แสดงค่าความถี่และร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	73
4.3 ค่าระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา	75
4.4 ค่าระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา	78
4.5 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยาน นานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับ ความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ)	82
4.6 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยาน นานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับ ความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในการบริการ)	86
4.7 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยาน นานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับ ความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบการส่งมอบบริการ)	88
4.8 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย แอร์ เอเชีย	91
4.9 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน กานต์แอร์	93
4.10 ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน บางกอก แอร์เวย์	94

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศทั่วโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 – 2014	2
1.2 การคาดการณ์อัตราการเติบโตของการคมนาคมทางอากาศในอีก 20 ปีข้างหน้า ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก (Airbus)	3
1.3 การคาดการณ์อัตราการเติบโตของการคมนาคมทางอากาศในอีก 20 ปีข้างหน้า ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก (Boeing)	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2.1 Simple Terminal	14
2.2 Linear Terminal หรือ Curvilinear Terminal	14
2.3 Transporter Terminal	15
2.4 Pier Finger Terminal	15
2.5 Pier Satellite Terminal หรือ Remote satellite terminal	16
2.6 โครงสร้างของระบบบริการ	28
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับระดับของการบริการภายในท่าอากาศยาน (Level of Service: LoS)	29
2.8 จุดร่วมของงานออกแบบบริการ	44
2.9 แม่แบบแผนธุรกิจ (Business Model Canvas)	47
2.10 แผนผังงานบริการ (Service Blueprint)	50
2.11 กราฟสองมิติ แสดงระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการบริการ	52
3.1 กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการบริการ	66
4.1 แสดงค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ)	84
4.2 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ)	87
4.3 ค่าระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบการส่งมอบบริการ)	89