

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สุพิชญ์ วังศ์วาสนา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE NEEDS AND THE SATISFACTIONS OF CUSTOMERS TOWARD
SUARNABHUMI AIRPORT SERVICES.

Mr. Supitchaya Wongwassana

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Sciences Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ

การบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดย

นายสุพิชญา วงศ์วาสนา

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชิต คณึงสุขเกษม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดรุณวรรณ สุขสม)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. ดิโนยา ตั้งอุทัยสุข)

สุพิชญา วงศ์วาสนา : ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (THE NEEDS AND THE SATISFACTIONS OF CUSTOMER
 TOWARD SUVARNABHUMI AIRPORT SERVICES) อ. ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก :
 ศ.ดร. สมบัติ กาญจนกิจ, 181 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
 การวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน (Standard Deviations) การทดสอบค่าที (Paired Sample t-test) และการสรุปผล

ผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการ
 บิน กลุ่มผู้ใช้บริการพนักงานผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยว
 ชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
 ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มพนักงานตัวแทนสายการบิน กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็น
 เพศหญิง แต่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีพฤติกรรมมารับข่าวสารทั่วไปและข้อมูล
 ต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมา
 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มาเพื่อปฏิบัติงาน มาเพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศ และมาเพื่อไปทำงานหรือธุรกิจ
 ภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งมีความถี่ของจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา
 12 เดือน โดยมา 3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 1- 2 ครั้งต่อปี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการในการให้บริการด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยมีความ
 ต้องการทางด้านความปลอดภัยอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.84$) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน
 สุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) โดยมีความพึงพอใจในด้านคมนาคมอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.32$)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในด้านการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ
 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ความสะอาด ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคมของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบิน
 กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน
 กลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงด้านเดียว ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ไม่มีความแตกต่างกัน

สาขาวิชา.....วิทยาศาสตร์การกีฬา.....ลายมือชื่อ.....

ปีการศึกษา....2553.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5278639639 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS : NEEDS/SATISFACTIONS/CUSTOMER/SERVICES/SUARNABHUMI AIRPORT

SUPITCHAYA WONGWASSANA: THE NEEDS AND THE SATISFACTIONS OF CUSTOMERS TOWARD SUARNABHUMI AIRPORT SERVICES. ADVISOR: PROF. SOMBAT KARNJANAKIT, Ph.D., 181 pp.

The main objective of this research was to study the needs and the satisfactions of customers toward Suvarnabhumi airport services. The samplings used in this research were 400 customers of the airport. The tools used in this research were questionnaires and interviews. The statistical methods used for analyzing data were Percentage, Mean, standard Deviations, t-test (Paired sample t – test) and summary.

The results were found as follow :

Categorizing the respondents by group of service user : the majority of The Airlines representatives, entrepreneurs in Suvarnabhumi Airport and both Thai and foreign tourists, it was found out that their average ages were between 20 – 30 years old with bachelor degree background. The majority of the Airlines representative, entrepreneurs in Suvarnabhumi Airport and Thai tourist were female but the majority of foreign tourists were male. General information of the airport was acquired by internet at the highest level. Their main purposes of using the airport services were to work, to travel and to do business either domestically or internationally. The frequencies of using the services in one year at the airport were 3 – 5 times per week or 1 – 2 times per year.

The majority of the respondents had needs in the general airport services at high level ($\bar{X} = 3.72$). Specifically, security service need was first ranked ($\bar{X} = 3.84$). The satisfaction towarded Suvarnabhumi Airport services was rated at the moderate level ($\bar{X} = 3.14$) in which the satisfaction towarded the transportation was first ranked ($\bar{X} = 3.32$).

The comparison of the needs and the satisfactions of the customers towarded the Suvarnabhumi Airport services were found out that four services including place, facilities, security and transportation services were significantly different at .05 among Airline representatives, entrepreneurs in the airport and Thai tourists. On the other hand, there was a significant difference of the needs and the satisfactions in only facilities service of foreign tourists while place, security and transportation services were found not to be any significantly differences.

Field of study.....Sports Sciences..... Student's signature.....
Academic year.....2010..... Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากศาสตราจารย์สมบัติ กาญจนกิจ และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของการวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณวรรณ สุขสม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.คโนยา ตั้งอุทัยสุข กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัยในการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้นำที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ ภูธรวิชัย อาจารย์ ดร.อัญญา นิพนพคุณ คุณเอ็นดู เปรมปฐุ คุณวารินทร์ ภูลสัมพันธ์ และ กฤษณรงค์ สรณยางกูรที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พนักงานบริษัท บางกอกไฟล์ทเซอร์วิส พนักงานบริษัทคิงพาวเวอร์ผู้ประกอบการ และผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน บุคลากรทุกท่าน เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆทุกคนในคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อนๆภายนอกทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจตลอดมา รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยต้องกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้กำเนิด ให้ความรัก ดูแลและเอาใจใส่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งน้องชายและญาติๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจที่ช่วยผลักดันให้การวิจัยครั้งประสพผลสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้วและมีได้กล่าวมาในที่นี้ จึงขอขอบพระคุณมาในที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	8
ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์.....	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
แนวคิดที่สำคัญที่ว่าด้วยการเลือกสรรสิ่งที่ได้รับรู้.....	19
ประวัติและองค์ประกอบของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและ ข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	52
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ.....	54
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ.....	56
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	62
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	68
ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง การให้บริการ.....	104
ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
สรุปผลการวิจัย.....	120
สรุปผลการสัมภาษณ์.....	123
อภิปรายผลการวิจัย.....	129
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	136
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	137
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	137
รายการอ้างอิง.....	138
ภาคผนวก.....	145
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	181

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ.....	42
2	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ.....	43
3	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ...	45
4	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
5	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสัญชาติ.....	50
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	52
7	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	54
8	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน.....	55
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	56
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านสถานที่.....	57
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	60
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านคมนาคม.....	61

ตารางที่

หน้า

14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	62
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านสถานที่.....	63
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	64
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	66
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านคมนาคม...	67
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบินโดยรวม.....	68
20	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบินโดยจำแนกตามด้านสถานที่.....	69
21	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบินโดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	71
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบินโดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	74

ตารางที่

หน้า

23	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของพนักงานสายการบินโดยจำแนกตามด้านคมนาคม.....	75
24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า.....	77
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้าโดยจำแนกตามด้าน สถานที่.....	78
26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้าโดยจำแนกตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	80
27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้าโดยจำแนกตามด้าน ความปลอดภัย.....	83
28	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้าโดยจำแนกตามด้านคมนาคม.....	84
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย.....	86
30	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยจำแนกตามด้านสถานที่	87

ตารางที่

หน้า

38	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยจำแนกตามด้านคมนาคม.....	102
39	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”	7
2	ความต้องการทั้ง 5 ชั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	17

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรวดเร็วในช่วงเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา และยังคงเจริญเติบโตต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง จนกลายเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำรายได้ อย่างมหาศาล ถึงแม้ว่าบางสถานการณ์ที่การท่องเที่ยวชะลอตัวลงบ้าง แต่แนวโน้มของการท่องเที่ยวก็ยังคงจะเจริญเติบโตไปเรื่อยๆ มีการพยากรณ์ไว้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและการท่องเที่ยวได้ขยายจากกิจกรรมของผู้ที่รายได้สูงไปเป็นกิจกรรมของมวลชนทุกชั้น ทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับเศรษฐกิจ อันเป็นการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเทศต่างๆอย่างมหาศาล เมื่อประเทศใดหรือพื้นที่ใดมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวก็เกิด กิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว กิจกรรมกลุ่มนี้ ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึงการประกอบกิจกรรมด้วยการนำปัจจัยการผลิต ต่างๆมารวมกันเพื่อก่อให้เกิดเป็นสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวขึ้นและนำไปจำหน่ายแก่ นักท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพราะ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเศรษฐกิจนั้นเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศชาติให้มีศักยภาพในหลายๆด้าน ในส่วนด้าน สังคมเมื่อมีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขึ้นก็จะมีสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับกลุ่ม สังคมนั้นเกิดขึ้น เช่นมีธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ที่พักแรม การขนส่ง ภัตตาคาร การนำเที่ยว ร้านค้า ของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่ให้บริการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทางอ้อม เช่น ธุรกิจบริการซักรีด บริการทำความสะอาด บริษัทเงินทุนและธนาคาร บริการ ไปรษณีย์โทรเลข เป็นต้น

การบริการเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะเมื่อมีการเดินทางท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวย่อมต้องมีการซื้อหรือใช้บริการจากการท่องเที่ยวครั้งนั้นๆ ซึ่งการจะมีการบริการ ที่ดีจะต้องมีการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้การบริการเกิดขึ้นเสียก่อนเพื่อได้ตอบสนองแก่ ความต้องการของนักท่องเที่ยวและพึงพอใจในการใช้บริการจากการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจการ ท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทย

เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด นอกจากนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกหลายสาขา ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจบริการท่องเที่ยว และธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น จากปัจจุบันการทำธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการคิดและสร้างบริการที่แปลกใหม่ขึ้นเพื่อชักชวนให้นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการมาใช้บริการ และเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว หากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้แล้วนั้น ก็ยังสามารถรักษากลุ่มผู้บริโภคกลุ่มที่เป็นกลุ่มเดิมไว้ได้และยังสามารถเพิ่มจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่ที่มีความพึงพอใจและความต้องการในการบริการนั้นอีกด้วย

การบริการงานท่าอากาศยาน เป็นการบริการด้านการขนส่งทางอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อขนส่งผู้โดยสารเชิงพาณิชย์และเป็นการให้บริการขนส่งสินค้า (Cargo) ซึ่งผู้โดยสารก็คือผู้ใช้บริการที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การเลือกใช้บริการการเดินทางทางอากาศยานของผู้ใช้บริการก็เพื่อความสะดวกรวดสบาย การประหยัดเวลา และดูว่าเป็นการเดินทางที่ใช้เวลาน้อยที่สุดหากเทียบกับการเดินทางชนิดอื่นๆ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายแล้วยังมีความต้องการในเรื่องของความปลอดภัยและในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเดินทาง เช่นการบริการด้านสถานที่ ทั้งที่เป็นภายในและภายนอกอาคาร เป็นต้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การบริการท่าอากาศยานเป็นโครงการที่ใหญ่และอาจจะเป็นโครงการระดับชาติที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่อย่างเสมอ เพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการบริการและการจัดการด้านบริการของประเทศนั้นๆ การขนส่งทางอากาศดูจะเป็นวิธีการขนส่งที่สามารถตอบรับความต้องการดังกล่าวได้ดีที่สุด และทวีความสำคัญขึ้นอย่างมาก จนนับได้ว่าเป็นแกนหลักของเศรษฐกิจโลกประการหนึ่ง และการขนส่งอากาศจะเน้นความปลอดภัยและความสะดวกรวดสบายเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด เพราะเนื่องในปัจจุบัน ปัญหาการก่อการร้ายระหว่างประเทศมีเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้นในการเดินทางทางอากาศจึงต้องมีการตรวจสอบผู้โดยสารและสัมภาระอย่างจริงจังเพื่อลดความเสี่ยงของกลุ่มเป้าหมายที่มีแผนการร้ายให้ลดหรือหมดไป ทางท่าอากาศยานจึงต้องมีการจัดการการบริการในด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรกสุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยที่ได้มีการดูแลอย่างรัดกุม เมื่อความต้องการด้านความปลอดภัยได้รับบริการอย่างดีแล้วในด้านรายย่อยอื่นก็ง่ายในการให้บริการอีกเช่นกัน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่และเป็นท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศไทย เปิดให้บริการมาตั้งแต่ ปี 2549 ซึ่งมีพัฒนาการในแนวคิดที่จะเปิดท่าอากาศยานมานานแล้วในปี 2503 สมัยรัฐบาล จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ มีความคิดที่จะสร้างท่าอากาศยานนานาชาติแห่งที่ 2 ขึ้นในกรุงเทพมหานคร แต่มีความคืบหน้าน้อยมาก จนกระทั่งปี 2516 สมัยรัฐบาลทหารของจอมพลถนอม กิตติขจร ได้ซื้อที่ดินหนองน้ำ จำนวน 20,000 ไร่ บริเวณหนองงูเห่า จังหวัดสมุทรปราการ สำหรับการสร้าง ท่าอากาศยานแห่งใหม่ จากการคาดการณ์ล่วงหน้าของนายก จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ที่เห็นว่าในอนาคตข้างหน้าท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอยู่จะไม่สามารถรองรับการเติบโตของการให้บริการท่าอากาศยานได้อย่างเต็มที่ เนื่องด้วยมีพื้นที่จำกัดและได้คาดการณ์ถึงเที่ยวบินที่กำลังจะเพิ่มขึ้น จึงคิดที่จะสร้างท่าอากาศยานเพื่อรองรับการเติบโตที่เพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมือง เคยเป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่มีปริมาณผู้ให้บริการมากเป็นอันดับที่ 18 ของโลก จากท่าอากาศยานนานาชาติทั่วโลกจำนวนประมาณ 2,000 ท่าอากาศยาน โดยเป็นรองท่าอากาศยานของประเทศอื่นๆในเอเชียเพียง 2 ประเทศ คือ ญี่ปุ่นและฮ่องกงเท่านั้น (อภิชาติ พรภักดิ์, 2550) ซึ่งการคาดการณ์ไว้ว่าท่าอากาศยานดอนเมืองจะถึงจุดอิ่มตัวในปี 2543 หากไม่มีการสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยวธุรกิจเชิงพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม ด้วยการคาดการณ์ไว้ดูเหมือนว่าจะเป็นความจริง และด้วยท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานที่ใช้ในราชการทหารมาตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้าง ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่มีความทันสมัยและสมบูรณ์แบบสำหรับใช้ในการพาณิชย์ โดยเฉพาะ เพื่อรองรับการขยายตัวของการบินขนส่งทางอากาศในอนาคตที่สุด จึงมีแนวคิดว่าจะมีการย้ายท่าอากาศยานแห่งใหม่เกิดขึ้น โดยมีการย้ายฐานการบินพาณิชย์ทั้งหมดมาที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงแรกเริ่มท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรองรับผู้ให้บริการได้มากกว่า 45 ล้านคนต่อปี (ท่าอากาศยานไทย, 2550) แต่ด้วยยุคสมัยที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การเติบโตของธุรกิจการบินเพิ่มขึ้น ความสามารถของผู้ให้บริการมีเพิ่มขึ้นและการให้บริการท่าอากาศยานก็เพิ่มขึ้นอีกด้วย ทำให้ในปัจจุบันมีผู้บริโภคมารับบริการท่าอากาศยานเกือบถึงจำนวนที่ทางท่าอากาศยานได้เคยกำหนดไว้ ซึ่งการบริการนั้นดูจะไม่สอดคล้องกับแผนการเดิมที่ทางท่าอากาศยานจะรองรับได้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการเกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีผู้มารับบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประมาณ 42.5 ล้านคนต่อปี จากอดีตประมาณ 38 – 39 ล้านคนต่อปี (ท่าอากาศยานไทย, 2550) แต่ด้วยผู้ให้บริการมีอัตราการให้บริการเพิ่มขึ้นแบบรวดเร็วกว่าที่กำหนดไว้ ทำให้ท่าอากาศยานไม่สามารถสร้างการบริการขึ้นมารองรับได้ทันท่วงทีต่อผู้ให้บริการ

จำนวนมากขึ้น ปัญหาในปัจจุบันของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีตไม่ว่าจะเป็นเรื่องภายในท่าอากาศยาน เครื่องบินผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า ซึ่งควรที่จะมีการแก้ไขโดยด่วน และต้องเป็นการแก้ไขในระดับวาระแห่งชาติ จึงจะเห็นผลได้เร็วเพราะที่ผ่านมาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทันที ต้องส่งปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลพิจารณาอนุมัติจึงดำเนินการได้ ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินก็ไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน และส่งผลกระทบต่อสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ต้องผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติ ต้องมีผู้เชี่ยวชาญและเม็ดเงินจำนวนมาก จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ อาทิ ปัญหาความคับแคบของอาคารผู้โดยสาร ปัญหาด้านความปลอดภัย ปัญหาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ทั้งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออกในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินจำนวนมากมีไม่เพียงพอ เป็นต้น (ชัยวัฒน์ นวราช, 2551) อีกทั้งการบริการในด้านต่างๆยังไม่มีพัฒนาหรือปรับปรุงเพิ่มขึ้นได้ในเร็ววัน ทางท่าอากาศยานจึงต้องเร่งขยายและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆขึ้นมาเพื่อรองรับการเพิ่มของจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นแบบรวดเร็ว และการปัญหาในด้านการบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น การรอคิวตรวจหนังสือเดินทาง การรอคิวในการตรวจบัตรโดยสาร การรอรับสัมภาระในห้องขาเข้า บริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานมีน้อย เช่น ห้องน้ำ ลิฟต์ บันไดเลื่อน ร้านอาหาร หน้าจอแสดงสถานะการบิน ฯลฯ ด้านความปลอดภัย มีระบบการตรวจรักษาความปลอดภัยที่ซับซ้อน มีจุดตรวจความปลอดภัยและรับแจ้งเหตุร้ายน้อย การใส่ใจของพนักงานให้บริการด้านความปลอดภัยน้อย ด้านคมนาคม มีปัญหาระยะทางในการเดินทางนั้นไกล เป็นต้น อีกประการหนึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการหลักที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิคือพนักงาน ตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการ ไม่ได้ได้รับการบริการพื้นฐานที่ดีเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยว ทั้งหมดเป็นปัญหาที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประสบอยู่และต้องการหาการแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นพนักงาน ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจและพึงพอใจเหมือนอย่างเคย ซึ่งตรงกับมาตรฐานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่วางไว้คือ “ความปลอดภัยคือมาตรฐาน การบริการคือหัวใจ”

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานด้านการบริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ เพราะความต้องการและความพึงพอใจจะเป็นส่วนสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้โดยตรงอีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใช้เป็นแนวทางในการรับมือในการสร้างสุวรรณภูมิโครงการสองที่กำลังจะ

เกิดขึ้นในอนาคต และยังเป็นส่วนช่วยให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินในอนาคตเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาเพื่อนำไปเสนอให้แด่บริษัทท่าอากาศยานไทย (ทอท.) ในการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข การบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภายภาคหน้า โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะได้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ ใช้พื้นที่อาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การรับรู้ข่าวสารการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ยังศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อวิเคราะห์และเสนอการปรับปรุงในด้านการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันตรงกันและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของคำต่างๆที่ใช้ในงานวิจัย ดังนี้

ความต้องการการบริการ หมายถึง ความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความพึงพอใจการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการแล้วประทับใจมากขึ้นอยู่กับการได้รับบริการ ในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบริการท่าอากาศยาน หมายถึง การให้บริการในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม ของท่าอากาศยานแก่ผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศไทย ตั้งอยู่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานที่ที่ใช้ในการเดินทางของผู้โดยสารทางอากาศ และท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์

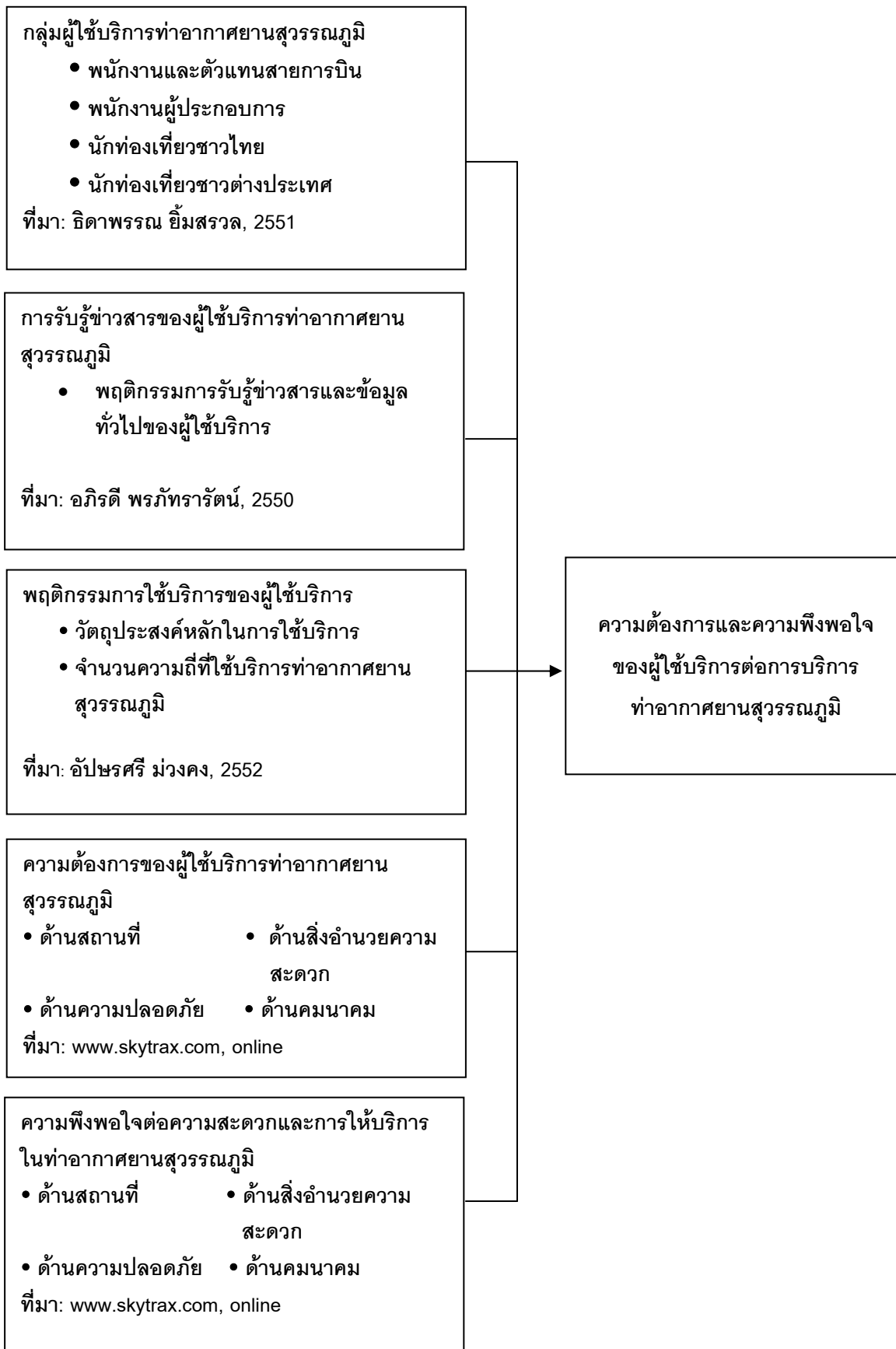
การบริการ หมายถึง วิธีการจัดการ หรือแผนการดำเนินงานที่ตอบสนองให้ผู้ให้บริการ ท่าอากาศยานมีความพึงพอใจและประทับใจ ในด้านการบริการด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้บริหาร / พนักงานของบริษัทธุรกิจในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งอยู่ในความดูแลพื้นที่ของบริษัทคิงพาวเวอร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในการปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพที่ดีและนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความต้องการและ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้เป็นพื้นฐานองค์ความรู้ กรอบทฤษฎีของงานวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดที่สำคัญที่ว่าด้วยการเลือกสรรสิ่งที่ได้รับรู้
5. ประวัติและองค์ประกอบของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สำหรับความหมายของการบริการได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมอเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของบริการไว้ 2 ความหมาย คือ **ความหมายแรก** บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ **ความหมายที่สอง** บริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ (ธีระเดช ธีรมงคล, 2542) เป็นกิจกรรมซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับได้ ซึ่งบริการอาจเป็นบริการเพียงอย่างเดียว หรืออาจจะมีสินค้าประกอบด้วยก็ได้

การบริการ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551) หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือ การดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของการบริการสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ที่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในอันที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นหรือลูกค้าตามความคาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับหรือเป็นการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับหรือผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี (2540) กล่าวว่า การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (SERVICE) ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้มและเอาใจใส่

E = Early response คือการตอบสนองของความสะดวกของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful คือการแสดงออกถึงการนับถือ

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือการแสดงออก ซึ่งไว้แก่การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยนสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นในการทำงานขณะให้บริการ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการทำให้การบริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

วิทยา ดำนังรังกุล (2547) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

วีรพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ได้เสนอแนวความคิดในการประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความเพียงพอของการบริการ ทักษะการให้บริการ ศิลปะการให้ดูแล ความต่อเนื่องของการบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ คุณภาพทั่วไป ความตั้งใจของผู้รับบริการกล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือเมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจและเมื่อมีโอกาสย่อมจะมาใช้บริการอีก

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคล เป็นความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลของการได้รับบริการตามความต้องการ และได้รับความสำเร็จที่คาดไว้

ลักษณะของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดได้ดังนี้ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) ไม่แน่นอน (Variability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะลักษณะของการบริการนั้นไม่สามารถมองเห็น ไม่รู้รสชาติไม่ได้ ไม่ได้ยินเสียง หรือไม่มีกลิ่นก่อนการซื้อบริการ ลูกค้ารับบริการจะไม่สามารถมองเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงที่ผู้ซื้อจะมองหารองรอยหรือหลักประกันเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้วยการจัดการหลักประกันความมั่นใจ เพื่อให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้กลายเป็นสิ่งที่จับต้องได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ปกติการบริการจะเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้รับบริการไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตได้โดยสิ้นเชิง ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายถึงบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ และเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาและลูกค้า จึงเป็นลักษณะที่สำคัญของการตลาดบริการ

3. ไม่แน่นอน การบริการมีลักษณะความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไหร่ และที่ไหน ดังนั้น คุณภาพของบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ โดยขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไหร่ ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นการบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลัง หรือไม่สามารถเก็บบริการไว้ขยายใช้งานภายหลังได้ ดังนั้น ธุรกิจผู้ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะปรับปริมาณความต้องการซื้อและการบริการให้สอดคล้องกัน

รวีวรรณ ไพรยรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน
3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
5. การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก
6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ
7. การบริการมักต้องใช้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ

1. การบริการเป็นสิ่งที่จำต้องไม่ได้ เป็นการบริการที่ไม่มีรูปร่างและตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ ซึ่งการจะใช้บริการประเภทนี้ต้องใช้เวลา ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจาก บุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น วิธีการพูด การแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน แต่เมื่อการให้บริการที่ต่างเวลาและวาระกันอาจจะมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน

3. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ กล่าวคือ การบริการได้ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาหรือในสถานที่ที่กำหนดไว้ ก็จะทำให้การบริการนั้นสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลาและสถานที่หนึ่งเท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลาหรือสถานที่นั้นไปแล้ว ก็จะไม่เหลืออำนาจต่อการบริการแล้ว

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นคน ที่เกิดมาพร้อมความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัด ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของคนได้ดีที่สุดก็คือคนนั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ คือมีการประเมินจากการที่ได้สัมผัส ได้ใช้บริการนั้นแล้ว เพื่อที่จะช่วยในการส่งเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

7. การบริการมักต้องใช้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้ เนื่องจากการบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกับที่ผู้ให้บริการได้รับการบริการ ดังนั้นหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นก็จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจได้ทันที

จะเห็นว่าว่าลักษณะของการบริการมีความแตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งในลักษณะบางประการ ทำให้มีข้อจำกัดในการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการบริการและความพึงพอใจอย่างสูงสุด แต่อย่างไรก็ดี ข้อจำกัดเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการน้อยลง หากมีการนำเอาผลที่ทราบแล้วมาใช้ที่เหมาะสม

ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ

แฮคซีเวอร์ (Haksever et al, 2000) ส่วนประสมของการบริการ (Service Mix) เป็นสิ่งที่ธุรกิจสามารถควบคุมและจัดการ เพื่อทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยกัน 7 ด้าน ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ (Product and Service) หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีความต้องการของตลาดและตำแหน่งทางการแข่งขันจะเป็นตัวกำหนดการบริการหลัก บริการเสริม และคุณภาพของการให้บริการ รวมไปถึงการบริการหลังการขายและการรับประกันอีกด้วย

2. ราคา (Price) นโยบายด้านราคาของธุรกิจบริการจะเกี่ยวข้องกับส่วนลด ส่วนยอมให้ระยะเวลาการจ่ายเงินและเงื่อนไขการจ่ายเงิน ซึ่งมีความซับซ้อนกว่าสินค้าโดยทั่วไป เนื่องจากบางครั้งราคาจะเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญที่ใช้ในการบริหารจัดการความต้องการซื้อของลูกค้า นอกจากนี้การกำหนดราคาของการบริการอาจกำหนดจากขั้นตอนของการให้บริการโดยเทียบจากขั้นตอนที่ให้ทั้งหมดก็ได้ ซึ่งราคาไม่เพียงแต่จะมีอิทธิพลต่อระดับความต้องการซื้อของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งสารไปสู่ลูกค้าในเรื่องของความคาดหวังในตัวบริการด้วยเช่นกัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) โดยทั่วไปหมายถึงสภาพที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายของการบริการ ซึ่งบางครั้งการบริการจะมีการจัดส่งถึงบ้านหรือสำนักงานด้วย การตัดสินใจของธุรกิจที่จะให้บริการโดยให้ลูกค้าเดินทางมารับบริการในสถานที่ที่จัดไว้ หรือเลือกที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการนั้น จะขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ ราคาต้นทุนและคู่แข่งที่อยู่ในตลาด โดยช่องทางการจัดจำหน่ายนั้นจะรวมถึงตัวแทนจำหน่ายและแฟรนไชส์ด้วยเช่นกัน

4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ธุรกิจบริการก็ต้องใช้วิธีการส่งเสริมการตลาดให้เป็นประโยชน์ด้วยเช่นกัน ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการใช้พนักงานขาย จากการที่การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้น วิธีการในการส่งเสริมการตลาดจึงมีบางส่วนที่ต่างจากการส่งเสริมการตลาดโดยทั่วไป การใช้พนักงานขายเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการ เนื่องจากพนักงานทุกคนที่ติดต่อกับลูกค้าจะเป็นจุดขายของการบริการและองค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการอบรมพนักงานในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อที่จะเป็นการสนับสนุนการให้บริการในระหว่างขั้นตอนการบริการ ส่วนสำคัญของการส่งเสริมการตลาดของการบริการจะเกิดขึ้นหลังจากการขาย และส่งมอบการบริการให้กับลูกค้าแล้ว เนื่องจากธุรกิจบริการจะขึ้นอยู่กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ดังนั้นการรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีอยู่จึงเป็นสิ่งสำคัญ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Physical environment) ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของส่วนประสมของการบริการ เนื่องจากโดยปกติในขณะที่ใช้บริการลูกค้าจะต้องพบกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อุปกรณ์ พนักงาน ประกอบกับการ

ให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงทำให้ประเมินผลยาก ดังนั้นลักษณะทางกายภาพจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพในการบริการก่อนที่จะใช้บริการจริง ซึ่งธุรกิจบริการจะต้องออกแบบ วางแผน และควบคุมลักษณะทางกายภาพเหล่านี้ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ

6. ผู้มีส่วนร่วมหรือพนักงานผู้ให้บริการ (People) ผู้มีส่วนร่วมนี้จะหมายถึงพนักงานทุกคนที่มีบทบาทในการให้บริการแก่ลูกค้า ทักษะคิดและการกระทำของพนักงานจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการให้บริการ พฤติกรรมของพนักงานจะต้องมุ่งเน้นที่การให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด ในด้านการให้บริการนั้น งานด้านการตลาดจะเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานในองค์กรจะต้องมีทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อถือได้ และความสามรถต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้า

7. ขั้นตอนของการให้บริการ (Process) ในขั้นตอนของการให้บริการนี้จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบขั้นตอนและระบบในการจัดส่งการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งหากธุรกิจไม่ให้ความสนใจในขั้นตอนของการให้บริการอย่างเพียงพอ จะทำให้คุณภาพการบริการตกต่ำและทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจได้ สิ่งสำคัญในธุรกิจที่ทำการผลิตสินค้าก็คือ ผลสำเร็จที่ได้จากขั้นตอนการผลิตแต่สำหรับธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการแล้วขั้นตอนของการให้บริการและผลสำเร็จที่ออกมาจะมีความสำคัญเท่าๆกัน ดังนั้น ธุรกิจบริการจะต้องการออกแบบขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ

พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการศึกษาตำราข้อมูลและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า การบริการที่คุ้นเคย การบริการที่ไม่คุ้นเคย การบริการที่ซับซ้อน หากจำแนกตามพฤติกรรมที่ใช้ตามลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการจะแบ่งได้ 4 ประการคือ

- เกณฑ์ที่ 1 จำนวนในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกเป็น ใช้บ่อย – ไม่บ่อย
- เกณฑ์ที่ 2 ราคา จำแนกเป็น ราคาสูง – ราคาไม่สูง
- เกณฑ์ที่ 3 ความเสี่ยงในการนำมาใช้ จำแนกเป็น เสี่ยงมาก – เสี่ยงน้อย
- เกณฑ์ที่ 4 ความต้องการข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจ จำเป็น ต้องการข้อมูล – ต้องการข้อมูลน้อย

- หากผลิตภัณฑ์และบริการใดใช้บ่อย ราคาไม่สูง เสี่ยงน้อย ใช้ข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจน้อย เรียกว่าพฤติกรรมการใช้ที่ว่า พฤติกรรมการใช้เป็นประจำ

- หากผลิตภัณฑ์และบริการได้ใช้ไม่บ่อย ราคาสูง เสี่ยงมาก ใช้ข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจมากเรียกพฤติกรรมการใช้ชื่อว่า พฤติกรรมการใช้ที่สลับซับซ้อน
- หากผลิตภัณฑ์และบริการได้ใช้ไม่บ่อยนัก ราคาปานกลาง เสี่ยงไม่มาก ใช้ข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจปานกลาง เรียกพฤติกรรมการใช้ชื่อว่า พฤติกรรมการใช้ที่ไม่คุ้นเคย

พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เป็นประจำ การใช้ไม่ต้องการการตัดสินใจสูง เมื่อมีความต้องการจะใช้ทันทีทั้งนี้เนื่องจาก รู้จักผลิตภัณฑ์และบริการนั้นเป็นอย่างดีอยู่แล้ว
2. พฤติกรรมการใช้ที่ไม่คุ้นเคย เป็นพฤติกรรมการใช้ การที่ตนรู้ว่าต้องการอะไร แต่มีผลิตภัณฑ์และบริการให้เลือกหลายเครื่องหมายการค้า และแต่ละเครื่องหมายการค้ามีข้อมูลที่ต่างกัน จึงต้องหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ
3. พฤติกรรมการใช้ที่สลับซับซ้อน เป็นพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ ตนเองไม่รู้จักรมาก่อน และนาน ๆ จึงจะใช้สักครั้ง ราคาสูง เสี่ยงต่อการใช้มาก จึงต้องการข้อมูลมากมาประกอบการตัดสินใจสูง

เกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ

คุณภาพบริการ องค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้กำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ผู้ให้บริการพอใจในทุกๆด้าน หากการบริการในด้านใดด้านหนึ่งไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งตลาดถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความพอใจของผู้ให้บริการและจะต้องกระทำตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อระงับความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังมีผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวเกี่ยวกับคุณภาพดังนี้

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2533) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึงความพอใจของลูกค้า ผู้ให้บริการหรือผู้บริโภคหรือสิ่งที่ใช้เหมาะสม

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2536) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ความเชื่อถือ ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ความเพียงพอของการบริการที่ให้ ความปลอดภัยและทันสมัย ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของการบริการที่ให้ รูปแบบการบริการที่ดี ราคาบริการเหมาะสม

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

แอลเดอร์ (Alder, 1990) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึง รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้ นักการตลาดสามารถที่จัดนำไปจัดทำกลยุทธ์ในการตลาด ที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมคำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6 Ws และ 1 H ซึ่งประกอบด้วย WHO? WHAT? WHY? WHOM WHEN? WHERE? HOW? เพื่อค้นหา คำตอบ 7 ประการหรือ 7Os ประกอบด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations แสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค แสดงการประยุกต์ใช้ 7 Os ของกลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะที่ดีของพนักงานให้บริการ

การจะบริการให้ได้ดีนั้นผู้ให้บริการต้องมีศิลปะในการให้บริการ เพื่อที่จะดึงดูดผู้ใช้บริการ และทำให้เกิดความประทับใจหลังจากที่ได้ใช้บริการในสิ่งเหล่านั้น

สมชาย กิจยรรยง (2546) ศิลปะในการให้บริการที่ดีของพนักงานบริการในการให้บริการมี ดังนี้

1. แต่งกายเรียบร้อย
2. พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว ใส่อารมณ์โกรธต่อผู้ใช้บริการทุกกรณี
8. ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุนมนั้น คือ งานหรือหน้าที่ของเรา
9. ยกให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

2. ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (Maslow, 1997, อ้างถึงใน สิทธิพร วิชชาวุธ และคณะ, 2552) เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไป โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับเข้ามา ซึ่งความต้องการทั้ง 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1) ความต้องการด้านสรีระ

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรค ที่อยู่ เพื่อตอบสนองของความหิว ความกระหาย ของมนุษย์

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว ซึ่งหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและในจิตใจ ความมั่นคงงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎหมายข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) ความต้องการความรักหรือสังคม

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่นได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4) ความต้องการความนิยมนับถือในตนเอง

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่งระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ

5) ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของตน

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพและต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน



ภาพที่ 2 ความต้องการทั้ง 5 ชั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์
(ดัดแปลงจาก สิริอร วิชชาวูธ และคณะ, 2552, หน้า 254)

จากภาพพีระมิดจะเห็นได้ว่ามาสโลว์ (1954, อ้างถึงใน อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2542) เชื่อว่า ถ้าความต้องการชั้นแรกของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้พัฒนาการความต้องการในชั้นต่อไปเกิดขึ้นไม่ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความต้องการได้ว่า ความต้องการหากได้รับในสิ่งที่ปรารถนา หรือต้องการได้แล้ว ก็จะสามารถช่วยลดความต้องการในระดับแรกๆ ได้ เช่น ระดับความต้องการพื้นฐาน ปัจจัยสี่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค แต่สิ่งที่กล่าวมานั้นเป็นเพียงแค่ระดับต่ำเท่านั้น เมื่อมนุษย์ได้ตอบสนองความต้องการแล้ว ก็ย่อมเพิ่มความต้องการของตัวเองเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เช่นเดียวกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อได้รับความพึงพอใจจากท่าอากาศยานดอนเมืองมากเพียงใดแล้ว ก็ย่อมหวังว่าความต้องการในความพึงพอใจ ในท่าอากาศยานใหม่นั้น ย่อมมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้น ความต้องการและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการแก่ผู้ใช้บริการในครั้งต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้โดยพอสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับบริการตอบสนอง ความพึงพอใจในชีวิตวิทยาหมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลូវัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2527) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

แมนเกลสดอฟ (Mangeldroff, 1978) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการถือว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการพยาบาล

ไซมอน (Simon, 1957) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาออกผลผลิตออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องนำความพึงพอใจของผู้รับบริการมาบวกด้วย”

ดังนั้น ความพึงพอใจ หมายถึง การกระทำสิ่งที่เป็นด้านบวกให้ผู้อื่นได้รู้สึกดีและประทับใจหลังจากได้เรียนรู้หรือใช้บริการจากสิ่งที่คุณกระทำพึงส่งผลต่อผู้ถูกกระทำ

พื้นฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อเดย์และแอนเดอสัน (Aday and Anderson, 1974) กล่าวว่า พื้นฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการ ประเมินไว้ว่าความพึงพอใจมี 6 ประการ คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination)
- 3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of care)
- 6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet cost)

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการในธุรกิจการบริการ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการ ก็คือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการพอใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

4. แนวคิดที่สำคัญที่ว่าด้วยการเลือกสรรสิ่งที่ได้รับรู้

จากการที่กล่าวมาก่อนหน้านี้ ผู้บริโภคมีการเลือกสรรต่อตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริโภคเข้าไปเกี่ยวในเรื่องการคาดหวังจะได้รับและแรงจูงใจที่มีต่อตัวกระตุ้นเองด้วย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดแนวความคิดที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสรรสิ่งที่ได้รับรู้ การเลือกสรรต่อตัวกระตุ้นจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยบุคคลอาจมองหาบางสิ่งบางอย่าง บางขณะและไม่สนใจสิ่งอื่นๆ หรือมีการตอบสนองต่อตัวกระตุ้นที่แตกต่างกันไปเรื่อยๆ ลักษณะการเลือกสรรการรับรู้ของผู้บริโภคอาจมี 7 ลักษณะ ดังนี้

- การเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)
- การเลือกที่จะสนใจข้อมูล (Selective attention)
- การเลือกที่จะต่อต้านข้อมูล (Perceptual defense)
- การเลือกที่จะปิดกั้นข้อมูล (Perceptual blocking)
- การเลือกที่จะตีความข้อมูล (Selective interpretation)
- การเลือกที่จะจดจำข้อมูล (Selective retention)
- การเลือกจะบิดเบือนข้อมูล (Selective distortion)

ความหมายของการรับรู้

การให้คำนิยามความหมายของการรับรู้ นั้นได้มีผู้ให้นิยามความหมายไว้หลายคนซึ่งสามารถเรียงตามเวลาที่ให้คำนิยามและความหมายของบุคคลต่างๆ ไปได้ ตามลำดับ โดยเริ่มจาก เนช และคณะ (Knecht,1962) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าหมายถึง สภาพความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เกิดขึ้นจากการได้รับสัมผัสจากสิ่งเร้าภายนอกผ่านประสาทสัมผัสของร่างกาย แล้วแปลความหมายจนเป็นความรู้ ความเข้าใจ จากนั้น การริสันและมากูน (Garrison and Magoon,1972) ให้ความหมายของคำว่า การรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่สมองแปลความหมายที่ได้จากสิ่งแวดล้อมอันเป็นสิ่งเร้า โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้าของร่างกาย ทำให้

ทราบว่าสิ่งเร้านั้นเป็นอะไร มีความหมายและลักษณะอย่างไร โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมาย ต่อมาฮูสและโบว์ดิทช์ (Huse and Bowditch, 1977) กล่าวว่าบุคคลเปรียบเสมือนระบบที่สามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆโดยผ่านประสาทสัมผัส การเห็น การได้ยิน การชิม และการดม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดระบบ แปลเป็นสิ่งรับรู้ และตอบสนองออกมาเป็นการกระทำ คำนึงคิดและแนวคิด และไม่นานมานี้ แอสแซล (Assael, 1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับ จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาเพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้” และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สิ่งเร้าจะมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการรับรู้มากขึ้น หากสิ่งเร้าเหล่านั้นมีลักษณะ ดังนี้ คือ

1. สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค
2. สอดคล้องกับความเชื่อในปัจจุบันของผู้บริโภคต่อตราสินค้า
3. ไม่มีความซับซ้อนมากเกินไป
4. เชื่อถือได้
5. มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นหรือความต้องการในปัจจุบัน
6. ไม่ก่อให้เกิดความกลัวและความกังวลใจมากเกินไป

แอสแซล (Assael, 1998) กล่าวว่า ผู้บริโภคเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้า และเลือกการรับรู้โฆษณาที่สอดคล้องสนับสนุนกับความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค จะได้รับความสนใจและจดจำมากเป็นพิเศษและมีแนวโน้มค่อนข้างมากที่จะไม่ให้ความสนใจต่อโฆษณาที่ขัดแย้งกับประสบการณ์ และความเชื่อเดิมของเขามีอยู่ กับผลิตภัณฑ์ตรา นั้น และเหตุสำคัญที่ผู้บริโภคเลือกรับรู้สิ่งเร้า ไม่รับรู้สิ่งเร้าที่เข้ามากระทบทุกอย่างก็เพราะว่าผู้บริโภคพยายามที่จะรักษา “สภาวะสมดุลทางจิตวิทยา” (Psychological equilibrium) ของเขาให้เป็นปกตินั่นเอง คือ สภาวะที่ไม่ต้องรับข้อมูลที่มีความขัดแย้ง (Conflict information) และจะหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ตรงกันข้ามกับความคิดของตน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ (สถิต วงศ์สุวรรณ, 2525)

1. ลักษณะของผู้รับ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

- 1.1 ด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน และยังต้องพิจารณาถึงอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ ว่าปกติหรือไม่ อย่างไร การรับรู้จะมีคุณภาพดีขึ้นถ้าเราใช้อวัยวะรับสัมผัสหลายชนิดด้วยกัน เช่น ใช้ตาและหูสัมผัสต่างๆ ในเวลาเดียวกัน ทำให้เราสามารถแปลความหมายได้ถูกต้อง

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยาของคนที่มือทวิผลต่อการรับรู้มีหลายประเภท เช่นความจำ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้เดิม

2. ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยภายนอก ที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ของคนเราคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่ ความใกล้ชิดของสิ่งเร้า ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า

กระบวนการเกิดการรับรู้ ประกอบด้วย

1. มีสิ่งเร้าที่จะรับรู้ (Stimulus) เช่น รูป รส กลิ่น เสียง
2. ประสาทสัมผัส (Sense organs) เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง และ
ความรู้สึกลึกลับสัมผัส

3. ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส

4. การแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส

ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้ามากระทบอวัยวะสัมผัส

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทสัมผัสส่วนกลางที่สมอง

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัย

ประสบการณ์เดิม ความรู้เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ บุคลิกภาพ และเชาวน์ปัญญา

เนื่องจากการรับรู้คือความเข้าใจในเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากการแปลความหมายต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย ดังนั้นการวัดการรับรู้จากการที่บุคคลแสดงออก อันได้แก่ ความรู้สึก นึกคิด ตามความเข้าใจโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบทดสอบเป็นเครื่องมือ

โดยสรุปแล้วการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สมองรับสิ่งเร้าจากรอบตัวเราโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้าแล้วมาจัดระบบและแปลความหมายเป็นความรู้ความเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมาย

5. ประวัติและองค์ประกอบของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประวัติท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นสนามบินตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ชื่อของสนามบินสุวรรณภูมิ มีความหมายว่า "แผ่นดินทอง" โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อนี้ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2543 และเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545 (อภิรดี พรภักธรัตน์, 2550)

วิสัยทัศน์

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย (ทอท.) (มหาชน)

พันธกิจ

ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ค่านิยม

“ปลอดภัย คือ มาตรฐาน บริการ คือ หัวใจ”

- ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจการปฏิบัติงาน
- จิตสำนึกในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
- การร่วมกันทำงานความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว
- การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ศึกษาเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ ทอท. และคู่แข่ง เพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ และมีความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไปในการปฏิบัติ
- ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อผู้ถือหุ้น ต่อคู่ค้าต่อสังคม และประเทศชาติ (ท่าอากาศยานไทย, 2552)

รายละเอียดภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ ที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่

ระบบทางวิ่ง ทางขับ และลานจอดอากาศยาน

ทางวิ่ง มี 2 เส้น กว้างเส้นละ 60 เมตร ยาว 3,700 เมตร และ 4,000 เมตร ห่างกัน 2,200 เมตร มีทางขับขนานกับทางวิ่งทั้ง 2 เส้น ให้บริการขึ้น-ลง ของอากาศยานได้พร้อมกัน และเมื่อพัฒนาจนสมบูรณ์แล้ว จะมีทางวิ่งทั้งหมด 4 เส้น เป็นทางวิ่งข้างละ 2 เส้นขนานกัน หลุมจอดอากาศยาน มีจำนวน 120 หลุมจอด (จอดประชิดอาคาร 51 หลุมจอด และจอดระยะไกลอีก 69 หลุมจอด) รวมถึงหลุมจอดอากาศยานขนาดใหญ่ไว้ด้วยจำนวน 5 หลุมจอด

อาคารผู้โดยสาร

พื้นที่ส่วน check - in ภายในอาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิอาคารผู้โดยสารเป็นอาคารเดี่ยว ช่วงกว้าง ไม่มีเสากลางอาคาร มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 563,000 ตารางเมตร มี 8 ชั้น รวมชั้นใต้ดิน อยู่ทางทิศเหนือของท่าอากาศยาน รองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จุดตรวจบัตรโดยสาร 360 จุด จุดตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า 124 จุด ขาออก 72 จุด. โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยแบบ 100% Hold Baggage In-line Screening System นอกจากนี้ยังมีสถานีรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอยู่ใต้อาคารอีกด้วย

สถาปนิกผู้ออกแบบอาคารในตอนแรก เป็นชาวเยอรมันที่มีสำนักงานที่ซิดคาโกชื่อ เฮลมุท จาห์น (Helmut Jahn) จาก บริษัท Murphy Jahn Inc ผู้ออกแบบสนามบิน โอ'แฮร์ เทอร์มินัลของยูไนเต็ดแอร์ไลน์ ที่ซิดคาโก ต่อมาแบบอาคารสนามบินได้ถูกปรับเปลี่ยน ขนาดอาคาร และวัสดุจากแบบเดิมไปในหลายๆจุด โดยสถาปนิกของไทย

อาคารท่าเทียบเครื่องบิน

ภายในส่วนอาคารท่าเทียบเครื่องบินและส่วนพักคอยอาคารท่าเทียบเครื่องบิน หรือคอนคอร์ส มีท่าเทียบ 51 จุด 5 จุดสามารถรองรับเครื่องบินขนาดใหญ่ เช่น Airbus A-380 ได้ ลักษณะสถาปัตยกรรมทันสมัย หลังคารูปโค้งกรุฝ้าใบสลับกระจกโค้ง นอกจากการจอดเทียบท่าแล้วสามารถจอดที่ท่ากลางลานได้ รวมแล้วสามารถรองรับเครื่องบินได้ราว 120 ลำ

งานภูมิทัศน์

ภูมิทัศน์สวน "ชนบท" ในบริเวณส่วนอาคารผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิ หลังการแก้ไขแบบโดยภูมิสถาปนิกไทย

สวน "ชนบท" ภายในคอร์ท (เดิม)โดย Peter Walker and Partners

สวน "เมือง" ภายในคอร์ท (เดิม)โดย Peter Walker and Partners

งานออกแบบภูมิทัศน์รอบๆ และภายในสนามบินส่วนเปิดโล่งภายใน นั้น มีลักษณะเป็นไทย เดิมออกแบบโดยภูมิสถาปนิกชาวอเมริกัน ชื่อ ปีเตอร์ วอล์คเกอร์ (Peter Walker) นับเป็นงานภูมิสถาปัตยกรรมภายในสนามบินที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก แบบเดิมนั้นมีแนวความคิดหลักสองแนวคิด คือ เมือง - City (ที่เป็นสวนน้ำพุ ประดับด้วยกระเบื้อง ประติมากรรมรูปทรงเจดีย์ และน้ำพุ) และสวนชนบท - Country (ใช้หญ้าท้องถิ่น และต้นไม้ตัดแต่ง-topiary รูปฝูงช้าง) ต่อมาเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณได้มีการเปลี่ยนแปลงแบบใหม่ และให้ภูมิสถาปนิกไทยออกแบบแต่ยังคงแนวคิดเมืองและชนบทอยู่

อาคารจอดรถ

อาคารจอดรถมี 2 อาคาร แต่ละอาคารสูง 5 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารผู้โดยสาร สามารถรองรับรถยนต์ได้ถึง 5,000 คัน นอกจากนี้ยังมีที่จอดรถบริเวณอื่นๆ รวมทั้งหมดกว่า 15,677 คัน

ระบบสาธารณูปโภค

ระบบป้องกันน้ำท่วม มีการสร้างเขื่อนดินสูง 3.5 เมตร กว้าง 70 เมตร โดยรอบพื้นที่ท่าอากาศยาน และมีอ่างเก็บน้ำภายใน 6 แห่ง ซึ่งสามารถรองรับน้ำได้ 3.2 ล้านลูกบาศก์เมตร

ระบบน้ำประปา เชื่อมต่อกับระบบประปาของการประปานครหลวง และมีถังน้ำประปาสั่งรองขนาด 40,000 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งสามารถสำรองน้ำประปาไว้ใช้ได้ 2 วัน

สถานีแปลงไฟฟ้าย่อย เป็นสถานีแปลงไฟฟ้าเพื่อลดแรงดันไฟฟ้าจาก 115 กิโลโวลต์ ให้เหลือ 24 กิโลโวลต์ มีจำนวน 2 สถานี เพื่อจ่ายไฟฟ้าให้แก่ทุกระบบภายในท่าอากาศยาน

ระบบบำบัดน้ำเสีย สามารถบำบัดน้ำเสียได้ 16,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

ระบบจัดเก็บกากของเสีย สามารถกำจัดกากของเสียได้ประมาณ 100 ตันต่อวัน

ระบบบริการคลังสินค้า

คลังสินค้านี้มีพื้นที่ให้บริการประมาณ 568,000 ตารางเมตร และมีการให้บริการแบบเขตปลอดพิธีการศุลกากร (Free zone) ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งรองรับสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี

ระบบโภชนาการ

ระบบโภชนาการสามารถผลิตอาหาร ให้แก่สายการบินต่างๆ ได้ 100,000 ชุดต่อวัน

โรงซ่อมบำรุงอากาศยาน

โรงซ่อมบำรุงอากาศยานมีจำนวน 2 โรง สามารถจอดอากาศยานขนาดใหญ่ เช่น แอร์บัส เอ 380 ได้

ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศ

ศูนย์ควบคุมฯ มีหอบังคับการบินที่สูงที่สุดในโลก (132.2 เมตร) ที่พร้อมไปด้วยระบบวิทยุสื่อสารการบิน ระบบติดตามอากาศยานเขตประชิดสนามบินและระบบติดตามอากาศยานภาคพื้นดิน รวมทั้งระบบนำร่องอากาศยานที่ทันสมัย

โรงแรมและบริการ

โรงแรมตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร ในระยะแรกมีจำนวน 600 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ภายในท่าอากาศยาน จะมีการบริการต่างๆ มากมาย เช่น ศูนย์บริการรถเช่า ร้านค้า ภัตตาคาร สถานีเติมน้ำมัน ฯลฯ

ปัญหาการก่อสร้างของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ปัญหาทางเทคนิคในการก่อสร้างช่วงแรก พบปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่การก่อสร้าง
2. ปัญหาการทรุดตัวไม่เท่ากัน ของแต่ละช่วงของ Runway และ Taxiway เนื่องจากเทคนิคการถมและบดอัด
3. ปัญหาฟ้าโฉบหลังคาอาคารเทอร์มินอล
4. ปัญหาระบบปรับอากาศ เครื่องทำความเย็นต้องใช้พลังงานและกระแสไฟฟ้ามาก เพราะผนังอาคารเป็นกระจกและเพดานสูง ทำให้ต้องใช้ระบบหล่อเย็นใต้พื้นชดเชย ซึ่งทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายและการดูแลยากกว่าระบบทั่วไป สิ้นเปลืองพลังงานและต้องเสียน้ำเย็นจากโรงทำน้ำเย็น
5. ปัญหาระบบเสียง (Acoustic) ไม่มีวัสดุทึบเสียงอื่น นอกจากกระจก ทำให้ไม่ส่งเสริมให้เกิดการกระจายเสียงที่ดี อาจก่อให้เกิดปัญหาในการกระจายเสียงได้
6. ปัญหาการทุจริตการจัดประมูลงานก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสาร นายสุเทพ เทือกสุบรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในขณะนั้น ได้มีการจัดประมูลงานก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน ในราคา 54,000 ล้านบาท ซึ่งใกล้เคียงกับราคากลาง แต่ก่อนที่จะมีการเซ็นสัญญาก่อสร้าง รัฐบาลได้ยุบสภาเสียก่อน เมื่อมีการเลือกตั้งใหม่ และพรรคไทยรักไทยได้เสียงข้างมากเบ็ดเสร็จในสภา พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้สั่งให้มีการประมูลการก่อสร้างใหม่ และสามารถประหยัดงบประมาณแผ่นดินไปได้กว่าสองหมื่นล้านบาทโดยใช้วิธีการลดคุณสมบัติ (Specification) ของวัสดุก่อสร้างและวัสดุตกแต่ง รวมทั้งลดขนาดอาคารและพื้นที่ตกแต่งภูมิทัศน์ในหลายๆ จุด
7. ปัญหาการทุจริตการจัดซื้อและติดตั้งระบบตรวจวัดถูระเบิดในสัมภาระ พ.ศ. 2548 ในรัฐบาลทักษิณหนึ่ง มีการพบพฤติกรรมน่าสงสัยในการจัดซื้อและติดตั้งระบบตรวจวัดถูระเบิดในสัมภาระ ว่าอาจมีการกำหนดลักษณะเฉพาะให้เป็นเครื่องรุ่น CTX 9000 เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับ

บริษัทผู้รับเหมา (บริษัทแพทริออต มีนายวรวพจน์ ยศะทัศน์ หรือ เสี่ยเซ เป็นผู้บริหาร) และบริษัทผู้ผลิต (บริษัทอินวิชั่น สหรัฐอเมริกา) เหตุการณ์นี้นำไปสู่การอภิปรายไม่ไว้วางใจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ ในวันที่ 28 มิ.ย. 2548 อย่างไรก็ดี แม้ นายสุริยะ จะไม่สามารถแก้ข้อกล่าวหาทั้งหมดได้ในสภาพตามความคิดเห็นของคนทั่วไป แต่ในวันที่ 29 มิ.ย. 2548 สภาผู้แทนราษฎรลงมติไว้วางใจให้ดำรงตำแหน่งต่อไป (ตามเสียงข้างมาก ซึ่งรัฐบาลมีอยู่เกินกึ่งหนึ่งของสภา) ปัจจุบันเครื่องตรวจวัตถุระเบิด CTX ทั้ง 26 เครื่องได้ถูกติดตั้งเรียบร้อยแล้วและอยู่ระหว่างการทดสอบ

8. ปัญหาสัมปทานในการก่อสร้าง และจัดสรรพื้นที่ องค์ประกอบอื่นๆของสนามบิน เช่น รถไฟขนส่งจากตัวเมืองมายังสนามบิน (แอร์พอร์ตลิงค์) อาคารจอดรถ ร้านค้าภายในสนามบิน ที่มีบริษัทผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีรายใหญ่รายเดียว (บริษัทคิงพาวเวอร์) ครอบคลุมพื้นที่เกือบทั้งบริเวณส่วนขาเข้าของอาคารผู้โดยสาร ราว 25,000 ตร.ม. เป็นพื้นที่ขายสินค้า สปา โรงหนัง ฯลฯ

9. ปัญหาการควบคุมการใช้ที่ดินรอบสนามบิน โดยมีข้อขัดแย้งว่าจะมีการจัดทำเป็น "เขตปกครองพิเศษ" (Special administrative zone) หรือตั้งเป็นจังหวัดใหม่หรือไม่

10. ปัญหาแหล่งหากินของนกขนาดใหญ่ (หนองน้ำ รอบๆสนามบิน)ที่อาจเป็นปัญหาต่อการบิน

11. ปัญหาผลกระทบต่อแหล่งปลาสลิด บ่อ บึงน้ำ โดยรอบสนามบิน

12. ปัญหาบริเวณแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ขนาดเล็กประเภท หนู งู สัตว์เลื้อยคลานอื่นๆ

13. ปัญหาด้านเสียงจากการจราจรทางอากาศ ต่อการพัฒนาที่ดินเป็นแหล่งพักอาศัยโดยรอบ

14. ปัญหาน้ำท่วมของพื้นที่โดยรอบและใกล้เคียง เนื่องจากบริเวณดังกล่าวเป็นแนวระบายน้ำหลักและพื้นที่หน่วงน้ำ (Detention area) "แก้มลิง" ด้านตะวันออกของกรุงเทพมหานคร

15. ปัญหาอื่นๆ เช่น

15.1 ศาลาไทยในอาคารความเป็นเอกลักษณ์ไทยของสถาปัตยกรรมสนามบิน ที่ได้แก้ไขโดยติดตั้งงานศิลปะ (ประติมากรรม และจิตรกรรม) ลงไปในโถงอาคารจุดต่างๆแล้ว อาจไม่พอเพียง

15.2 ความเป็นหนึ่งเดียวของอาคาร ปัจจุบันได้มีอาคารที่ออกแบบจากสถาปนิกคนเดียวกัน ในประเทศอื่นๆ เช่น ส่วนต่อขยายของสนามบินดูไบ ซึ่งดูคล้ายกับที่สถาปนิกคนเดียวกันออกแบบไว้ในไทยมาก ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร (อภิวิดี พรภักทวารัตน์, 2550)

สถานภาพการบินของไทยในปัจจุบัน

สถานภาพการบินของไทยในปัจจุบันว่า ปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในอันดับต้นๆ เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลก ในการจัดอันดับท่าอากาศยานทั่วโลกปี 2545 ท่าอากาศยานดอนเมืองของไทยมีปริมาณผู้โดยสารมากเป็นอันดับที่ 18 ของโลก จากท่าอากาศยานนานาชาติทั่วโลกจำนวนประมาณ 2,000 ท่าอากาศยาน โดยเป็นรองท่าอากาศยานของประเทศอื่นๆ ในเอเชียเพียง 2 ประเทศ คือ ญี่ปุ่นและฮ่องกงเท่านั้น ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพที่ดีในการให้บริการของท่าอากาศยานไทย แต่หากจัดอันดับโดยใช้ปริมาณการขนส่งสินค้า กลับตกไปอยู่ในอันดับประมาณ 50-60 ของโลก ซึ่งแสดงถึงเศรษฐกิจด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของประเทศว่า ยังมีขนาดไม่ใหญ่มากนัก

ทั้งนี้ เมื่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการ คาดว่าภายในเวลาไม่เกิน 5 ปี ปริมาณผู้โดยสารของท่าอากาศยานของไทยน่าจะขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 12-13 ของโลก เนื่องจากธุรกิจการบินในเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการเจริญเติบโตสูงมาก โดยปัจจุบันผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานดอนเมืองของไทยจะเพิ่มขึ้นในอัตราปีละเกือบ 3 ล้านคน ในขณะที่ธุรกิจการบินในสหรัฐฯ และยุโรปมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพียงเล็กน้อย โดยเฉพาะในช่วงหลังจากการก่อวินาศกรรมตึกเวิร์ลเทรดโดยเครื่องบิน ทำให้คนอเมริกันลดความนิยมในการเดินทางโดยเครื่องบินลงพอสมควร

ปริมาณผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ปี	ผู้โดยสาร (ล้านคน)	อันดับเมื่อเทียบกับปริมาณผู้โดยสารท่าอากาศยานทั่วโลก
2540	25.14	29
2541	25.62	28
2542	27.29	28
2543	29.62	26
2544	30.62	21
2545	32.18	18

(ที่มา : ท่าอากาศยานไทย,2552)

สาเหตุที่กรุงเทพต้องมีท่าอากาศยานแห่งใหม่

นับตั้งแต่ปี 2503 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้เริ่มมีแนวคิดที่จะสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ ต่อมา การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาให้ทำการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทระบบท่าอากาศยานทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานขนาดใหญ่ของไทยในระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาระบุว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองจะถึงจุดอิ่มตัวในปี 2543 และหากไม่มีท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ในด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจเชิงพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม ประกอบกับท่าอากาศยานดอนเมืองถือเป็นท่าอากาศยานที่ใช้ในราชการทหารอากาศมาตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้าง ดังนั้น กรุงเทพจึงจำเป็นต้องก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่มีความทันสมัยสมบูรณ์แบบสำหรับใช้ในการพาณิชย์โดยเฉพาะ เพื่อรองรับการขยายตัวของ การขนส่งทางอากาศในอนาคตที่สุด (อภิรดี พรหมทวารรัตน์, 2550)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ลัดดาวัลย์ วัฒนเสถียร (2543) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารจากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าผู้ประกอบการมีการเปิดรับข่าวสารโดยรวมจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และข่าวสารจากกรมส่งเสริม ฯ ไม่แตกต่างกัน

สิริกาญจน์ สุธวานิช (2547) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลของการใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครส่วน เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ และความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2549) บทความในหนังสือเมเกอร์เทีย (Marketeer) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในส่วนที่เป็นการใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร บริการส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหลักของท่าอากาศยานเพราะเป็นส่วนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดและใช้เวลาอยู่ในพื้นที่ส่วนนี้เพื่อใช้บริการต่างๆมากกว่า ส่วนอื่นของท่าอากาศยาน นั้น

อยู่ในระดับที่ตีถึงดีมาก โดยแยกเป็นด้านต่างๆดังนี้ ด้านสถานที่คะแนนเต็ม 5 ได้ 3.82 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคะแนนเต็ม 5 ได้ 3.75 ด้านร้านค้าและร้านอาหารภายในอาคารผู้โดยสารคะแนนเต็ม 5 ได้ 3.52 ด้านการรักษาความปลอดภัยคะแนนเต็ม 5 ได้ 3.70 และด้านอื่นๆเช่นจุดให้บริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ธนาคาร เอทีเอ็ม ไปรษณีย์เป็นต้นคะแนนเต็ม 5 ได้ 3.73 ส่วนที่เป็นภายนอกอาคารผู้โดยสาร เช่น ด้านบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานกับตัวเมืองและสถานที่อื่นๆคะแนนเต็ม 5 ได้ 3.65

ธิดาพรรณ ยิ้มสรวล(บทคัดย่อ, 2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการของการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิงในช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีประสบการณ์การใช้การบินไทย 1-2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการการบินไทยอยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการของการบินไทยในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการของการบินไทยแตกต่างกัน ในด้านการเข้ารับการเช็คอิน , ด้านมารยาทของพนักงานต้อนรับห้อง V.I.P. ด้านการเข้ารับการบริการและในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิรดี พรภักธารัตน์ (บทคัดย่อ, 2550) ผลของการศึกษาของเรื่องภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารโดยรวม ทศนคติด้านปัญหาโดยรวม ทศนคติด้านภาพลักษณ์โดยรวม และความภาคภูมิใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการรวบรวมแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เพศชายที่มีอายุระหว่าง 23 - 25 ปี มีการรับข่าวสารอยู่ในระดับรับรู้มากโดยการรับสื่อนั้นจะรับจากสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากการวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนะ ภัฏจนศิริกุลและคณะ (บทคัดย่อ, 2550) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ

ระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท กลุ่มผู้โดยสารชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านของสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แต่ในด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความสะอาดมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกๆด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านของการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แต่ในด้านสถานที่ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกๆด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความมาพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (บทคัดย่อ, 2552) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านร้านค้าภายในอาคาร ด้านสถานที่จอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร และด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยต่างประเทศ

สไปเนลลี และ คานาโวส (Spinelli and Canavos, 2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction"

“ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานกับลูกค้า” โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานโรงแรมและลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม พบว่าปัจจัยที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุดคือการได้รับการสรรเสริญเยินยอในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแทนที่จะเป็นปัจจัยทางค่าตอบแทน สำหรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อยุทธศาสตร์ด้านความสามารถและความรวดเร็วในการบริการ ความสะอาดของห้องพักในขณะที่ปัจจัยด้านคุณค่าและคุณภาพของอาหารเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุด

ดาชีวาส (Dasbiswas, 2007) ได้ศึกษาเรื่อง “Building Customer Satisfaction by Managing the Order Cycle: A Pilot Study in Engineering” เป็นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าถือว่าเป็นหนึ่งในวิธีการแนวใหม่ที่เป็นจริงอย่างยิ่ง ศึกษาถึงบทบาทคุณค่าในตัวสินค้าและบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้ โดยมีตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือ การแข่งขันด้านราคา การให้ความสำคัญกับลูกค้า การโต้ตอบและการเกี่ยวข้องของลูกค้าย พนักงานมีความชำนาญ การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ความรับผิดชอบต่อสังคมและอื่นๆ การศึกษาค้นคว้าใช้ Order Management Cycle ในการศึกษา หาความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวบรวมข้อมูลจากบริษัทวิศวกรรม 1 แห่ง รวบรวมข้อมูลจากลูกค้า 19 ราย พบว่าความสัมพันธ์ของ OMC ต่อ CS นั้นมีทิศทางเป็นบวก ราคาไม่ถือเป็นปัจจัยหลัก หากว่าความพึงพอใจใน OMC สูงก็จะส่งผลให้การรับรู้คุณค่าของบริการสูงตามไปด้วย

แอร์ไลน์เนอร์ (Airlines, 1999 : Online) เว็บไซต์ของประเทศสวีเดนได้ทำการสำรวจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางโดยสายการบิน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ลงความเห็นให้ราคาบัตรโดยสารเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาคือความปลอดภัยทั้งสนามบินและเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 17.35 รองลงมาคือ การให้บริการของสายการบินและสนามบิน คิดเป็นร้อยละ 7.83 รองลงมาตารางการบินเที่ยวบินที่มีในสนามบิน คิดเป็นร้อยละ 5.81 อันดับสุดท้ายการตรงต่อเวลาของเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 2.57

มาดีและซีเลนนี่ส์ (Mardi and Sedlenieks, 2004) ได้ทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อยุทธศาสตร์ที่มีต่อการตัดสินใจในการเดินทางกับสายการบินพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงโครงสร้างการตลาด พฤติกรรมการเดินทาง และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางของผู้โดยสารโดยสายการบิน วิธีการศึกษาเป็นการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

ด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยเดินทางโดยสายการบิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการบริการทั้งที่เป็นของสายการบิน และสนามบิน ระบบการจองบัตรโดยสาร แหล่งที่ซื้อบัตรโดยสาร และสิทธิพิเศษที่ได้รับของสายการบิน

สนามบินฮ่องกง (Hong Kong Airport, 2010 : Online) การบริการสนามบินฮ่องกงเป็นสนามบินที่ติดอันดับของโลกมีการบริการทั้งที่เป็นผู้โดยสารและธุรกิจการขนส่งทางอากาศ พันธกิจของสนามบินนานาชาติฮ่องกงคือ มุ่งเน้นการเป็นผู้นำด้านการบริการการบินและการจัดการธุรกิจการบินของโลก ส่วนด้านการบริการที่ให้ความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ในด้านสถานที่การบริการภายในอาคารสถานที่ถือว่าการจัดสร้างอาคารผู้โดยสารที่ดีในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีการตกแต่งภายในอาคารที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีสาธารณูปโภคที่สะดวกสบายในการให้บริการ อาทิเช่น ห้องน้ำ ร้านค้าของที่ระลึก ร้านค้าปลอดภาษี ร้านอาหาร ระบบเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตไร้สาย ที่พักรับรอง หน้าจอแสดงสถานะการบิน ฯลฯ ด้านความปลอดภัยมีการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมาก เพื่อใช้ในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยของสนามบิน สนามบินฮ่องกงได้รับการโหวตในด้านกาให้บริการอยู่ในอันดับโลกเสมอจากเว็บไซต์ที่มีการประเมินกาให้บริการสนามบินนานาชาติ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกด้านของการบริการของสนามบิน

ท่าอากาศยานชางฮี(Changi Airport, 2010 : Online) ท่าอากาศยานที่ให้บริการสายการบินมากกว่า 100 สายการบิน ซึ่งจะบินไป 200 เมืองใน 60 ประเทศทั่วโลก ซึ่งท่าอากาศยานชางฮีสามารถรองรับเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออก จำนวน 5400 เที่ยวบิน ต่อสัปดาห์และมีผู้ให้บริการเกิน 42 ล้านคนต่อปี ท่าอากาศยานชางฮีมีการจัดการที่ดีเยี่ยม ทั้งด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม สำหรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานแห่งนี้ ในด้านอาคารสถานที่จะมีอาคารให้บริการอยู่ 4 อาคาร โดยแบ่งอาคารที่ 1 – 3 เป็นอาคารที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการที่เป็นสายการบินหลักและเป็นสนามบินที่ใหญ่ เช่น กลุ่มพันธมิตร Star Alliance กลุ่ม Sky team กลุ่ม One World เป็นต้น ซึ่งในแต่ละอาคารจะมีการรองรับผู้ให้บริการได้ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับขนาดของเครื่องบินและสถานะของเครื่องบิน ในส่วนอาคารที่ 4 จะเป็นอาคารที่ให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ มีขนาดเท่าสนามฟุตบอล 3 สนามสามารถรองรับผู้ให้บริการได้ประมาณ 7 ล้านคนต่อปี ภายในทั้ง 4 อาคารจะมีการตกแต่งเพื่อให้เข้ากับ “Green Concept” ในปัจจุบัน มีการตกแต่งไฟที่มีการประหยัดพลังงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกมีการจัดการด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีห้องน้ำที่รับรองการใช้บริการมาก คุณภาพห้องน้ำสะอาดน่าใช้ มีสิ่งสาธารณูปโภคที่ครบครันในทุกด้าน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึก สะดวกสบายในการใช้บริการและมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สำคัญ ท่าอากาศยานชางฮีมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างสูงที่ได้รับการโหวตด้านการให้บริการติดอยู่ใน อันดับของโลกจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสายการบินจากผู้โดยสารที่เคยได้ใช้บริการ

ท่าอากาศยานมิวนิค (Munich Airport, 2009 : Online) การให้บริการของอาคารและ สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ซึ่งท่าอากาศยานมิวนิคมีอาคารที่ให้บริการผู้โดยสาร จำนวน 2 อาคาร ส่วนในด้าน อาคารแรกจะมีการให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในประเทศและให้บริการแก่สายการบินที่ไม่ใช่กลุ่ม พันธมิตร ซึ่งในอาคารจะมีทั้งระบบขนส่งผู้โดยสารในตัวอาคาร และในอนาคตจะมีการสร้าง อาคารกลางลานจอดเพื่อเชื่อมกับอาคารให้มีความสมบูรณ์ในด้านการบริการมากยิ่งขึ้น ด้าน อาคารที่ 2 จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นเที่ยวบินนานาชาติ เนื่องจากสหภาพยุโรปให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรกในการให้บริการ จึงมีการรักษาการในด้านนี้เป็น อย่างดี ซึ่งผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในยังมีการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารแก่ผู้ใช้บริการ เช่น มีศูนย์ช้อปปิ้ง ศูนย์ธุรกิจ และกิจกรรมนันทนาการ ต่างๆ ให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน อีกทั้งมีพิพิธภัณฑ์การ บินของมิวนิคจัดแสดงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ มีสวนรอบนอกตัวอาคารเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ ออกมาพักผ่อนได้ และการตกแต่งภายในอาคารมีการตกแต่งโครงสร้างของอาคารให้ปลอดโปร่ง โดยมีแนวคิดที่ว่า “Airport in the form of an urban landscape” “สนามบินในรูปแบบของภูมิ ทัศน์เมือง” และเน้นเอกลักษณ์ของท่าอากาศยานเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่ของผู้ใช้บริการ ส่วน ด้านคมนาคมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านรถขนส่งสาธารณะและรถไฟอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งทางท่าอากาศยานมีการจัดการที่จอดรถและรถไฟ ให้มีเข้าและออกท่าอากาศยาน ทุกๆ 20 นาที และการเดินเข้าออกสามารถเชื่อมต่อเมืองและท่าอากาศยานให้ใกล้กัน การเดินทาง โดยรถส่วนตัวจะมีความพึงพอใจรองลงมา ซึ่งทางท่าอากาศยานมีการจัดการบริการด้านลาน จอดที่สะดวกสบาย สามารถจอดรถได้ใกล้ทั้งอาคารผู้โดยสารและอาคารคลังสินค้าแก่ ผู้มาใช้ บริการ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง การบริการท่าอากาศยาน การบริการสายการบิน เพื่อให้เป็นแนวทางในการทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการพื้นฐานและระดับความต้องการที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ของมนุษย์ เพื่อส่งผลไปยังความพึงพอใจหลังจากการได้รับการบริการที่ดีแล้ว และยังคงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นฐานเพื่อให้ทราบถึงผลที่ได้เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยยังต้องการทราบถึงการรับรู้ข่าวสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้แนวคิดที่ว่าด้วยการเลือกสรรสิ่งที่ได้รับรู้ของสติตย์ วงศ์สุวรรณค์(อ้างถึงในอภิรดี พรภักดิ์รัตน์) เพื่อให้ทราบถึงแหล่งการเลือกรับข้อมูลของผู้ใช้บริการและที่สำคัญผู้วิจัย เลือทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการเป็นสิ่งหลักในการวิจัย เพื่อที่จะหาความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการทั้งสิ้นรวมเป็นจำนวน 23,530,849 คน (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนของพนักงานสายการบิน ผู้ประกอบการร้านค้า นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 23,530,849คน จึงนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) โดยเลือกใช้ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{23,530,849}{1 + 23,530,849 (0.05)^2} \\ n &= 399.99 \end{aligned}$$

จากการคำนวณที่ได้ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและสามารถแทนทุกกลุ่มประชากรได้ ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539 อ้างถึงใน ธีรภูมิ

เอกะกุล, 2552) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานตัวแทนสายการบิน กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และเชื้อชาติ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ เป็นแบบสอบถามด้านการเปิดรับข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการรับรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด จากแหล่งข้อมูล ดังนี้ เอกสารเผยแพร่ , แผ่นพับ , ใบปลิว อินเทอร์เน็ต ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร และคำบอกเล่าจากบุคคลใกล้ชิด ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทอัตราส่วน (Rating Scale) ของ Likert (Method of summated rating : the Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ, 2541) มี 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval) ดังนี้

โดยแบ่งระดับการให้คะแนนการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งข้อมูลแต่ละรายการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เพื่อให้สอดคล้องกับระดับการประเมินที่มีอยู่เพียง 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และ แบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น

(วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะ

เกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับการรับรู้มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับการรับรู้มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับการรับรู้ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับการรับรู้น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการรวม 2 ด้าน ได้แก่ 1.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งเป็น 1.1 เดินทางท่องเที่ยว 1.2 เพื่อทำงานหรือธุรกิจ 1.3 ไปเยี่ยมญาติต่างประเทศ 1.4 ไปศึกษาต่างประเทศ 1.5 ปฏิบัติงาน 1.6 อื่นๆ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ 2.จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถาม ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งแบ่ง

4.1 เป็นแบบสอบถามที่ทดสอบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะของแบบสอบถาม ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนด้วยการเห็นด้วยกับข้อความด้านซ้าย ด้านขวาสุดของสเกลแทนด้วยการเห็นด้วยกับข้อความด้านขวา

4.2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทอัตราส่วน (Rating Scale) ของ Likert (Method of summated rating : the Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2541) มี 5 ระดับสำหรับทัศนคติที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval) ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม และด้านบริการอื่นๆ ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทอัตราส่วน (Rating Scale) ของ Likert (Method of summated rating : the Likert Scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2541) มี 5 ระดับสำหรับความภาคภูมิใจ คือ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ศึกษาข้อมูลจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีอยู่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่างๆ

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา (ภาคผนวก) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item congruence) โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินและนำคะแนนที่ได้จากการรวมการประเมินแบบสอบถามมาคำนวณ ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.86 จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงให้มีความชัดเจนและถูกต้องก่อนนำไปใช้

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขตามผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน ทดลองใช้เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเที่ยง .96 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเหมาะสมที่จะไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองในช่วงเดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนมกราคม 2554 หลังจากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยบังเอิญ การเก็บในกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการร้านค้า เดินเก็บตามสถานที่ทำงานของแต่ละสายการบินและบริเวณห้องพักของพนักงานผู้ประกอบการร้านค้า การเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ จะเดินเก็บแบบสอบถามในส่วนที่เป็นชั้น 4 บริเวณที่พักรับรอง เคาน์เตอร์เช็คอินของแต่ละสายการบิน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งการเก็บแบบสอบถามจะไม่ระบุเพศและวัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - 2.2 วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ
 - 2.3 วิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
 - 2.4 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยการทดสอบค่าที (Paired sample t-test)
4. นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มาเขียนอธิบายประเด็นและนำประเด็นที่คล้ายคลึงกันมาจัดเป็นหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นค่าความถี่ แล้วนำมาสรุปเป็นค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยนำเสนอข้อมูลโดยแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานสายการบิน จำนวน 100 คน ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 100 คน นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 100 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 100 คน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติ ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 1- 5

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ให้บริการ	ชาย	166	41.50
	หญิง	234	58.50
	รวม	400	100.00
พนักงานสายการบิน	ชาย	31	31.00
	หญิง	69	69.00
	รวม	100	100.00
ผู้ประกอบการร้านค้า	ชาย	44	44.00
	หญิง	56	56.00
	รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวไทย	ชาย	37	37.00
	หญิง	63	63.00
	รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	ชาย	54	54.00
	หญิง	46	46.00
	รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

เมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานสายการบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ผู้ประกอบการร้านค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ให้บริการ		
20 – 30 ปี	253	63.25
31 – 40 ปี	117	29.25
41 – 50 ปี	21	5.25
51 – 60 ปี	5	1.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00
พนักงานสายการบิน		
20 – 30 ปี	83	83.00
31 – 40 ปี	17	17.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการร้านค้า		
20 – 30 ปี	54	54.00
31 – 40 ปี	42	42.00
41 – 50 ปี	4	4.00
รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวไทย		
20 – 30 ปี	73	73.00
31 – 40 ปี	24	24.00
41 – 50 ปี	1	1.00
51 – 60 ปี	1	1.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	1	1.00
รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
20 – 30 ปี	43	43.00
31 – 40 ปี	34	34.00
41 – 50 ปี	16	16.00
51 – 60 ปี	4	4.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

เมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานสายการบินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ผู้ประกอบการร้านค้า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 51 – 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ให้บริการ		
นักศึกษา	41	10.25
พนักงานบริษัทเอกชน	223	55.75
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	33	9.50
พนักงานและตัวแทนสายการบิน	72	18.00
ลูกเรือ	10	3.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานสายการบิน		
พนักงานบริษัทเอกชน	41	41.00
พนักงานและตัวแทนสายการบิน	59	59.00
รวม	100	100.00
ผู้ประกอบการร้านค้า		
พนักงานบริษัทเอกชน	100	100.00
รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวไทย		
นักศึกษา	24	24.00
พนักงานบริษัทเอกชน	47	47.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	13.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12	12.00
พนักงานและตัวแทนสายการบิน	1	1.00
ลูกเรือ	3	3.00
รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
นักศึกษา	17	17.00
พนักงานบริษัทเอกชน	35	35.00
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	21.00
พนักงานและตัวแทนสายการบิน	12	12.00
ลูกเรือ	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คืออาชีพพนักงานและตัวแทนสายการบิน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอาชีพลูกเรือ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

เมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานสายการบินส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานและตัวแทนสายการบิน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ผู้ประกอบการร้านค้า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คืออาชีพพนักงานและตัวแทนสายการบิน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอาชีพพนักงานและตัวแทนสายการบินจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีอาชีพลูกเรือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้ใช้บริการ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	9.00
ปริญญาตรี	287	71.75
ปริญญาโท	73	18.25
ปริญญาเอก	4	1.00
รวม	400	100.00
พนักงานสายการบิน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.00
ปริญญาตรี	93	93.00
ปริญญาโท	5	5.00
รวม	100	100.00
ผู้ประกอบการร้านค้า		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	16.00
ปริญญาตรี	80	80.00
ปริญญาโท	3	3.00
ปริญญาเอก	1	1.00
รวม	100	100.00
นักท่องเที่ยวชาวไทย		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	11.00
ปริญญาตรี	57	57.00
ปริญญาโท	32	32.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	7.00
ปริญญาตรี	57	57.00
ปริญญาโท	33	33.00
ปริญญาเอก	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

เมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานสายการบินส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ผู้ประกอบการร้านค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ชาวไทย	300	75.00
ชาวต่างชาติ ประกอบด้วย		
- กลุ่มอเมริกาเหนือ ประกอบด้วย	14	3.50
ชาวอเมริกัน (American) ชาวแคนาดา (Canadian)		
ชาวเม็กซิโก (Mexican)		
- กลุ่มยุโรป ประกอบด้วย	51	12.75
ชาวเนเธอร์แลนด์ (Dutch) ชาวอังกฤษ (English)		
ชาวฟินแลนด์ (Finnish) ชาวฝรั่งเศส (French)		
ชาวเยอรมัน (German) ชาวสกอตแลนด์ (Irish)		
ชาวอิตาลี (Italian) ชาวนอร์เวย์ (Norwegian)		
ชาวโปแลนด์ (Polish) ชาวสเปน (Spanish)		
ชาวสวีเดน (Swedish)		
ชาวสวิสเซอร์แลนด์ (Swiss)		
- กลุ่มเอเชียและโอเชียเนีย ประกอบด้วย	35	8.75
ชาวออสเตรเลีย (Australian) ชาวจีน (Chinese)		
ชาวฮ่องกง (Hong Kong Chinese)		
ชาวอินเดีย (Indian) ชาวญี่ปุ่น (Japanese)		
ชาวเกาหลี (Korean) ชาวมาเลเซีย (Malaysian)		
ชาวพม่า (Myanmar) ชาวฟิลิปปินส์ (Philippino)		
ชาวสิงคโปร์ (Singaporean)		
ชาวไต้หวัน (Taiwanese)		
ชาวอาหรับเอมิเรต (United Arab Emirates Arabian)		
ชาวเวียดนาม (Vietnamese)		
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือกลุ่มผู้ใช้บริการยุโรป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 กลุ่มเอเชียและโอเชียเนีย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 กลุ่มผู้ใช้บริการอเมริกาเหนือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ
ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมกาเปิดรับ
ข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แหล่งข่าว	จำนวน ร้อยละของระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D.	ระดับ พฤติกรรม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เอกสาร								
เผยแพร่, แผ่น	53	119	136	73	53			
พับ, ใบปลิว	(13.25)	(29.75)	(34.00)	(18.25)	(13.25)	2.72	1.06	ปานกลาง
อินเตอร์เน็ต	17	55	137	127	64			
	(4.25)	(13.75)	(34.25)	(31.75)	(16.00)	3.42	1.05	มาก
ป้ายโฆษณา	13	57	143	149	38			
	(3.25)	(14.25)	(35.75)	(37.25)	(9.50)	3.36	0.95	ปานกลาง
หนังสือพิมพ์								
รายวัน								
หนังสือราย	34	107	159	71.00	29			
สัปดาห์	(08.50)	(26.75)	(39.75)	(17.75)	(7.25)	2.89	1.03	ปานกลาง
วิทยุ	101	126	107	51	15			
	(25.25)	(31.50)	(26.75)	(12.75)	(3.75)	2.38	1.11	น้อย
โทรทัศน์	28	57	144	104	67			
	(7.00)	(14.25)	(36.00)	(26.00)	(16.75)	3.31	1.12	ปานกลาง
นิตยสาร,	34	81	166	87	32			
วารสาร	(8.50)	(20.25)	(41.50)	(21.75)	(8.00)	3.01	1.04	ปานกลาง
คำบอกเล่า								
จากบุคคล	26	76	126	109	63			
ใกล้ชิด	(6.50)	(19.00)	(31.50)	(27.25)	(15.75)	3.27	1.13	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม						3.04	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ระดับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.42$) ป้ายโฆษณา ($\bar{X}=3.36$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยวิทยุ ($\bar{X}=2.38$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อไปทำงานหรือธุรกิจภายในและภายนอกประเทศ	47.00	11.75
เพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศ	119.00	29.75
เพื่อไปเยี่ยมญาติที่อาศัยอยู่ภายในและภายนอกประเทศ	30.00	7.50
เพื่อไปศึกษาต่อและดูงานภายในและภายนอกประเทศ	15.00	3.75
เพื่อปฏิบัติงาน	179.00	44.75
เพื่อต่อหรือเปลี่ยนเที่ยวบิน	10.00	2.50
รวม	400.00	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มาเพื่อเพื่อปฏิบัติงาน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมา คือมาเพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ส่วนมาเพื่อต่อหรือเปลี่ยนเครื่องบินน้อยสุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน

จำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระยะเวลา 12 เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	76	19.00
1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์	13	3.25
3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์	108	27.00
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	56	14.00
3 - 7 ครั้งต่อเดือน	39	9.75
1- 2 ครั้งต่อปี	108	27.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน โดยมา 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ 1- 2 ครั้งต่อปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ มาทุกวัน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวม (n =400)

ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
ด้านสถานที่	3.64	0.62	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.62	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.84	0.83	มาก
ด้านคมนาคม	3.73	0.69	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.72	0.60	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.84$) ด้านคมนาคม ($\bar{X}=3.73$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.69$) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=3.64$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=400)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
1.1 อาคารจอดรถ	3.82	0.82	มาก
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	3.95	0.94	มาก
1.1.2 การรักษาความปลอดภัยภายในลาน จอดรถ	3.82	0.88	มาก
1.1.3 การอำนวยความสะดวกภายในลาน จอดรถ	3.77	0.89	มาก
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาดและความกว้าง ของช่องจอดรถ	3.73	0.93	มาก
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.55	0.85	มาก
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการตกแต่งภายใน อาคาร	3.54	0.89	มาก
1.2.2 บรรยายาศโดยรวมภายในอาคารผู้โดยสาร	3.55	0.91	มาก
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)	3.54	0.79	มาก
1.3.1 ระยะทางในการเดินทางไปขึ้นเครื่อง	3.59	0.95	มาก
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตูทางออกขึ้นเครื่อง	3.48	0.85	มาก
1.3.3 ความสะดวกสบายภายในอาคารเทียบ เครื่องบิน	3.56	0.87	มาก
1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)	3.56	0.79	มาก
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ให้บริการ	3.50	0.84	มาก
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์บริการ	3.56	0.88	มาก
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่การค้นหา	3.63	0.90	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.64	0.62	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาคารจอดรถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.82$) ด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) ($\bar{X}=3.56$) ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ($\bar{X}=3.55$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
2.1 ห้องสุขา		3.86	0.89	มาก
2.1.1	ความสะอาดของพื้นที่	3.96	0.95	มาก
2.1.2	ความเพียงพอของห้องสุขา	3.89	1.02	มาก
2.1.3	ขนาดของห้องสุขาที่สามารถนำสัมภาระ เข้าไปได้	3.82	0.99	มาก
2.1.4	อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับผู้พิการ	3.76	0.98	มาก
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์		3.70	0.80	มาก
2.2.1	ลักษณะเด่นของป้ายและตัวอักษร	3.73	0.91	มาก
2.2.2	จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง	3.68	0.85	มาก
2.2.3	ความถี่และรายละเอียดของป้ายบอกทาง	3.68	0.88	มาก
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน		3.41	0.72	มาก
2.3.1	ความลาดชันของทางเลื่อน	3.29	0.82	ปานกลาง
2.3.2	ขนาดและความเพียงพอของลิฟท์	3.60	0.96	มาก
2.3.3	ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลาก กระเป๋า	3.35	0.83	ปานกลาง
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ		3.70	0.81	มาก
2.4.1	จำนวนพื้นที่และปริมาณเก้าอี้ที่ให้บริการ	3.84	0.96	มาก
2.4.2	ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ	3.72	0.93	มาก
2.4.3	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.53	0.96	มาก
2.4.4	ที่วางสัมภาระ	3.70	0.93	มาก
2.5 ระบบเทคโนโลยี		3.75	0.85	มาก
2.5.1	จุดบริการคอมพิวเตอร์	3.80	0.93	มาก
2.5.2	จุดบริการโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ	3.64	0.93	มาก
2.5.3	ระบบและความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.81	0.96	มาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400) (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้าน สะดวกซื้อ	3.69	0.75	มาก
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ให้บริการ	3.67	0.86	มาก
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพของอาหาร	3.74	0.83	มาก
2.6.3 ความเหมาะสมของราคาสินค้าและอาหาร	3.77	0.90	มาก
2.6.4 การให้บริการของพนักงานร้านค้า	3.58	0.87	มาก
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.65	0.84	มาก
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร ตู้เอทีเอ็มจุดแลกเงิน	3.67	0.94	มาก
2.7.2 ความหลากหลายของธนาคารที่ให้บริการ	3.71	0.96	มาก
2.7.3 ความหลากหลายของสกุลเงินในการ แลกเปลี่ยน	3.58	0.89	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.69	0.62	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านห้องสุขา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.86$) ด้านระบบเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.75$) ด้านลิฟท์บันไดเลื่อน ($\bar{X}=3.41$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n =400)

ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.88	0.96	มาก
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.74	0.91	มาก
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษา ความปลอดภัย	3.91	0.94	มาก
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน อยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้	3.87	0.98	มาก
3.5 การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและ สัมภาระสูญหาย	3.80	0.96	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.84	0.83	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.91$) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ ($\bar{X}=3.88$) ด้านจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X}=3.74$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n =400)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	3.67	0.86	มาก
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออก ท่าอากาศยาน	3.68	0.88	มาก
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.67	0.95	มาก
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.71	0.79	มาก
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	3.81	0.89	มาก
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.73	0.90	มาก
4.2.3 เส้นทางเดินรถเวียนที่ให้บริการ	3.71	0.89	มาก
4.2.4 มารยาทในการขับรถของพนักงานขับรถ	3.62	0.91	มาก
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น			
สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง	3.77	0.75	มาก
4.3.1 รถแท็กซี่	3.83	0.91	มาก
4.3.2 รถประจำทาง	3.79	0.90	มาก
4.3.3 รถตู้โดยสาร	3.80	0.89	มาก
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	3.78	1.00	มาก
4.3.4 รถส่วนตัว	3.65	1.02	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.73	0.69	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.77$) ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\bar{X}=3.71$) ด้านเส้นทางรถเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\bar{X}=3.67$)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวม (n =400)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่	3.14	0.61	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.06	0.61	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.06	0.81	ปานกลาง
ด้านคมนาคม	3.32	0.59	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.14	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) และเมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าด้านคมนาคม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.32$) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=3.14$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.06$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=400)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 อาคารจอดรถ	2.82	0.76	ปานกลาง
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	2.65	0.93	ปานกลาง
1.1.2 การรักษาความปลอดภัยภายในลานจอดรถ	2.83	0.89	ปานกลาง
1.1.3 การอำนวยความสะดวกภายในลานจอดรถ	2.81	0.89	ปานกลาง
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่, ขนาดและความกว้างของช่องจอดรถ	2.99	0.93	ปานกลาง
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.57	0.87	มาก
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการตกแต่งภายในอาคาร	3.60	0.93	มาก
1.2.2 บรรยายกาศภายในอาคารผู้โดยสาร	3.55	0.92	มาก
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)	3.09	0.79	ปานกลาง
1.3.1 ระยะทางในการเดินทางไปยังเครื่อง	2.82	0.98	ปานกลาง
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของทางออกขึ้นเครื่อง	3.20	0.90	ปานกลาง
1.3.3 ความสะดวกสบายภายในอาคารเทียบเครื่องบิน	3.24	0.87	ปานกลาง
1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)	3.32	0.78	ปานกลาง
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ให้บริการ	3.38	0.84	ปานกลาง
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์บริการ	3.35	0.89	ปานกลาง
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่การค้นหา	3.22	0.92	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.14	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอาคารผู้โดยสาร (Terminal) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.57$) จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) ($\bar{X}=3.32$) ด้านอาคารจอดรถ ($\bar{X}=2.82$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n =400)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ห้องสุขา	2.97	0.98	ปานกลาง
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่	3.21	1.02	ปานกลาง
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา	2.93	1.18	ปานกลาง
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถนำสัมภาระเข้าไปได้	2.82	1.13	ปานกลาง
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับผู้พิการ	2.94	1.06	ปานกลาง
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์	3.16	0.80	ปานกลาง
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและตัวอักษร	3.24	0.91	ปานกลาง
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง	3.12	0.92	ปานกลาง
2.2.3 ความถี่และรายละเอียดของป้ายบอกทาง	3.11	0.83	ปานกลาง
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน	3.05	0.74	ปานกลาง
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.23	0.81	ปานกลาง
2.3.2 ขนาดและความเพียงพอของลิฟท์	2.80	0.99	ปานกลาง
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลากกระเป๋า	3.13	0.82	ปานกลาง
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ	3.05	0.77	ปานกลาง
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณเก้าอี้ที่ให้บริการ	2.90	1.00	ปานกลาง
2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ	3.32	0.87	ปานกลาง
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.03	0.95	ปานกลาง
2.4.4 ที่วางสัมภาระ	2.95	0.91	ปานกลาง
2.5 ระบบเทคโนโลยี	2.74	0.87	ปานกลาง
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์	2.67	0.98	ปานกลาง
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ	2.87	0.94	ปานกลาง
2.5.3 ระบบและความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สาย	2.69	0.99	ปานกลาง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400) (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ	3.24	0.67	ปานกลาง
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ให้บริการ	3.31	0.84	ปานกลาง
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพของอาหาร	3.39	0.77	ปานกลาง
2.6.3 ความเหมาะสมของราคาสินค้าและอาหาร	2.98	0.91	ปานกลาง
2.6.4 การให้บริการของพนักงานร้านค้า	3.29	0.78	ปานกลาง
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.15	0.80	ปานกลาง
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม			
จุดแลกเงิน	3.17	0.94	ปานกลาง
2.7.2 ความหลากหลายของธนาคารที่ให้บริการ	2.93	1.01	ปานกลาง
2.7.3 ความหลากหลายของสกุลเงินในการแลกเปลี่ยน	3.37	0.82	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.06	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.24$) ป้ายบอกทาง สัญลัษณ์ ($\bar{X}=3.16$) ระบบเทคโนโลยี ($\bar{X}=2.74$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n =400)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.10	1.00	ปานกลาง
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.23	0.94	ปานกลาง
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.96	1.05	ปานกลาง
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้	3.15	0.91	ปานกลาง
3.5 การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย	2.88	0.90	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.06	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่าระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.23$) ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน อยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ ($\bar{X}=3.15$) การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย ($\bar{X}=2.88$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n =400)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ			
สุวรรณภูมิ	3.22	0.81	ปานกลาง
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน	3.24	0.89	ปานกลาง
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.19	0.85	ปานกลาง
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.14	0.76	ปานกลาง
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	2.98	0.92	ปานกลาง
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.10	0.89	ปานกลาง
4.2.3 เส้นทางเดินรถเวียนที่ให้บริการ	3.12	0.93	ปานกลาง
4.2.4 มารยาทในการขับรถของพนักงานขับรถ	3.34	0.83	ปานกลาง
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น			
สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง	3.51	0.66	มาก
4.3.1 รถแท็กซี่	3.65	0.92	มาก
4.3.2 รถประจำทาง	3.22	0.88	ปานกลาง
4.3.3 รถตู้โดยสาร	3.36	0.87	ปานกลาง
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	3.70	0.90	มาก
4.3.4 รถส่วนตัว	3.63	0.99	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.32	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามด้านคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.51$) ด้านเส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\bar{X}=3.22$) ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ($\bar{X}=3.14$)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน จำนวน 100 คน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยรวม (n=100)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความต้องการ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ด้านสถานที่	2.73	0.54	3.76		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.73	0.50	3.74	0.77	10.05	0.000*
ด้านความปลอดภัย	2.74	0.75	3.80	0.94	8.49	0.000*
ด้านคมนาคม	3.18	0.53	3.75	0.77	6.93	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	2.85	0.49	3.76	0.72	10.84	0.000*

*p < .05, (t = ±1.98)

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.1 อาคารจอดรถ	3.95	0.91	2.43	0.67	11.79
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	4.15	1.07	2.07	0.87	13.15	0.000*
1.1.2 การรักษาความปลอดภัย ภายในลานจอดรถ	3.91	0.96	2.45	0.81	10.35	0.000*
1.1.3 การอำนวยความสะดวก ภายในลานจอดรถ	3.88	0.95	2.43	0.79	10.13	0.000*
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาด และความกว้าง ของช่องจอดรถ	3.85	0.98	2.78	0.85	7.37	0.000*
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.69	0.82	3.15	0.86	4.45	0.000*
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการ ตกแต่งภายในอาคาร	3.67	0.85	3.22	0.95	3.36	0.001*
1.2.2 บรรยายภาคโดยรวมภายใน อาคารผู้โดยสาร	3.71	0.87	3.08	0.91	5.03	0.000*
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)	3.60	0.79	2.79	0.68	7.49	0.000*
1.3.1 ระยะทางในการเดินทางไป ขึ้นเครื่อง	3.57	1.01	2.40	0.80	8.58	0.000*
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตู ทางออกขึ้นเครื่อง	3.55	0.87	2.96	0.80	4.75	0.000*
1.3.3 ความสะดวกสบายภายใน อาคารเทียบเครื่องบิน	3.68	0.83	3.00	0.85	5.60	0.000*

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100) (ต่อ)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)	3.73	0.86	2.79	0.65	8.02
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ให้บริการ	3.70	0.92	3.00	0.71	5.86	0.000*
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์ บริการ	3.68	0.93	2.75	0.73	7.00	0.000*
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่ การค้นหา	3.82	0.99	2.62	0.79	9.10	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.76	0.69	2.73	0.54	10.84	0.000*

*p < .05, (t = ±1.98)

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) พบว่า ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.1 ห้องสุขา	3.79	0.97	2.71		
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่	3.92	0.99	3.00	0.83	6.41	0.000*
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา	3.79	1.12	2.65	0.99	6.77	0.000*
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถ นำสัมภาระเข้าไปได้	3.74	1.11	2.40	0.88	9.14	0.000*
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับ ผู้พิการ	3.72	1.03	2.80	0.95	6.48	0.000*
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์	3.83	0.87	2.74	0.71	8.46	0.000*
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและ ตัวอักษร	3.88	0.94	2.78	0.84	8.04	0.000*
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอก ทาง	3.83	0.91	2.66	0.84	8.10	0.000*
2.2.3 ความถี่และรายละเอียดของ ป้ายบอกทาง	3.77	0.93	2.79	0.76	7.52	0.000*
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน	3.43	0.70	2.84	0.66	5.32	0.000*
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.27	0.78	3.08	0.73	1.55	0.123
2.3.2 ขนาดและความเพียงพอของ ลิฟท์	3.60	0.93	2.49	0.94	7.22	0.000*
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อน สำหรับผู้ลากกระเป๋า	3.42	0.83	2.96	0.75	3.83	0.000*
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ	3.75	0.92	2.74	0.65	8.03	0.000*
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณ เก้าอี้ที่ให้บริการ	3.85	1.04	2.49	0.86	8.64	0.000*

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ที่ ให้บริการ	3.77	0.92	3.04	0.74	5.89
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.58	1.04	2.77	0.84	5.88	0.000*
2.4.4 ที่วางสัมภาระ	3.78	1.04	2.64	0.79	8.14	0.000*
2.5 ระบบเทคโนโลยี	3.78	1.02	2.34	0.78	10.18	0.000*
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์	3.79	1.07	2.19	0.92	10.31	0.000*
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่าง ต่างประเทศ	3.69	1.07	2.53	0.87	7.82	0.000*
2.5.3 ระบบและความเร็วของ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.87	1.10	2.29	0.95	10.14	0.000*
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้าน เครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ	3.82	0.89	2.82	0.67	9.10	0.000*
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ ให้บริการ	3.73	0.95	2.93	0.84	6.10	0.000*
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพ ของอาหาร	3.89	0.95	3.02	0.84	7.03	0.000*
2.6.3 ความเหมาะสมของราคา สินค้าและอาหาร	3.92	1.02	2.45	0.91	10.16	0.000*
2.6.4 การให้บริการของพนักงาน ร้านค้า	3.72	1.00	2.88	0.83	6.93	0.000*
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.75	0.95	2.87	0.80	6.83	0.000*

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร					
ตู้เอทีเอ็มจุดแลกเงิน	3.73	1.01	2.98	1.01	4.97	0.000*
2.7.2 ความหลากหลายของ ธนาคารที่ให้บริการ	3.82	1.11	2.38	1.05	8.64	0.000*
2.7.3 ความหลากหลายของสกุล เงินในการแลกเปลี่ยน	3.70	0.95	3.25	0.87	3.64	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.74	0.77	2.73	0.50	10.05	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องสุขา ด้านป้ายบอกทาง ด้านสัญลักษณ์ ด้านลิฟท์ บันไดเลื่อน ด้านที่พักรับรองผู้ใช้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ และด้านธนาคาร ตู้เอทีเอ็มจุดแลกเงิน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อความลาดชันของทางเลื่อนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n=100)

ด้านความปลอดภัย	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย	3.84	0.99	2.80		
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความ ปลอดภัย	3.70	0.90	2.97	0.90	5.93	0.000*
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของ พนักงานรักษาความปลอดภัย	3.80	1.04	2.63	0.92	8.07	0.000*
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ท่าอากาศยานอยู่ในระดับ มาตรฐานเชื่อถือได้	3.84	1.02	2.71	0.86	7.80	0.000*
3.5 การติดต่อประสานงานติดตาม สิ่งของและสัมภาระสูญหาย	3.80	1.06	2.61	0.85	7.75	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.80	0.94	2.74	0.75	8.49	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน อยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและ สัมภาระสูญหาย ทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n=100)

ด้านคมนาคม	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.85	0.91	2.95		
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน	3.79	0.90	3.01	0.85	6.35	0.000*
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.91	1.00	2.89	0.76	7.87	0.000*
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.78	0.87	2.96	0.71	7.34	0.000*
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.82	0.97	2.70	0.81	8.15	0.000*
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.79	0.94	2.95	0.86	6.93	0.000*
4.2.3 เส้นทางเดินรถเวียนที่ให้บริการ	3.72	0.93	2.97	0.88	6.33	0.000*
4.2.4 มารยาทในการขับรถของพนักงานขับรถ	3.79	0.94	3.21	0.84	4.55	0.000*
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบาย						
เดินทางได้หลายเส้นทาง	3.69	0.81	3.45	0.64	2.83	0.006*
4.3.1 รถแท็กซี่	3.66	0.95	3.51	0.96	1.29	0.198
4.3.2 รถประจำทาง	3.74	0.95	3.08	0.90	5.35	0.000*
4.3.3 รถตู้โดยสาร	3.78	0.92	3.34	0.82	4.05	0.000*

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n=100) (ต่อ)

ด้านคมนาคม	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	ระดับความต้องการ	ระดับความต้องการ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	3.72	1.03	3.72	0.82	0.00	1.000
4.3.5 รถส่วนตัว	3.55	1.10	3.61	1.00	0.47	0.633
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.75	0.77	3.18	0.53	6.93	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน จำแนกตามด้านคมนาคม โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อรถแท็กซี่ รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์ รถส่วนตัวไม่แตกต่างกัน

6.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 100 คน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยรวม (n=100)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ด้านสถานที่	3.59	0.50	3.15		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	0.50	2.90	0.48	10.40	0.000*
ด้านความปลอดภัย	4.00	0.79	2.68	0.83	10.27	0.000*
ด้านคมนาคม	3.80	0.53	3.23	0.56	7.06	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.77	0.45	2.99	0.44	10.99	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.1 อาคารจอดรถ	4.00	0.75	2.73		
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	4.07	0.79	2.72	0.95	9.57	0.000*
1.1.2 การรักษาความปลอดภัย ภายในลานจอดรถ	4.00	0.75	2.72	0.90	9.28	0.000*
1.1.3 การอำนวยความสะดวก ภายในลานจอดรถ	3.96	0.88	2.78	0.87	8.50	0.000*
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาด และความกว้าง ของช่องจอดรถ	3.98	0.85	2.71	0.94	8.56	0.000*
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.43	0.83	3.69	0.87	2.22	0.028*
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการ ตกแต่งภายในอาคาร	3.45	0.88	3.70	0.98	2.11	0.037*
1.2.2 บรรยายภาคโดยรวมภายใน อาคารผู้โดยสาร	3.41	0.87	3.67	0.90	2.16	0.033*
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)	3.36	0.76	3.13	0.62	2.55	0.012*
1.3.1 ระยะทางในการเดินทางไป ขึ้นเครื่อง	3.38	0.81	3.10	0.76	2.81	0.006*
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตู ทางออกขึ้นเครื่อง	3.34	0.78	3.12	0.74	2.17	0.032*
1.3.3 ความสะดวกสบายภายใน อาคารเทียบเครื่องบิน	3.37	0.84	3.16	0.68	1.91	0.058

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100) (ต่อ)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)	3.36	0.70	3.37		
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ ให้บริการ	3.32	0.79	3.45	0.82	1.29	0.197
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์ บริการ	3.36	0.72	3.40	0.71	0.39	0.697
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่ การค้นหา	3.39	0.75	3.27	0.83	1.16	0.246
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.59	0.50	3.15	0.45	5.95	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) พบว่า ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) มีเพียง 2 ด้าน คือด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) และข้อพื้นที่ความกว้างของประตูทางออกขึ้นเครื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.1 ห้องสุขา	4.02	0.86	2.44		
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่	4.15	0.85	2.87	1.08	8.46	0.000*
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา	4.00	1.02	2.23	1.07	10.53	0.000*
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถ นำสัมภาระเข้าไปได้	4.01	0.97	2.31	1.08	10.27	0.000*
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับ ผู้พิการ	3.91	1.00	2.36	0.99	9.85	0.000*
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์	3.72	0.75	3.07	0.64	6.29	0.000*
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและ ตัวอักษร	3.81	0.77	3.15	0.74	6.03	0.000*
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอก ทาง	3.71	0.81	3.08	0.76	5.47	0.000*
2.2.3 ความถี่และรายละเอียดของ ป้ายบอกทาง	3.64	0.87	2.98	0.67	5.79	0.000*
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน	3.30	0.67	2.88	0.66	4.86	0.000*
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.25	0.77	3.07	0.70	1.90	0.060
2.3.2 ขนาดและความเพียงพอของ ลิฟท์	3.53	1.00	2.60	0.96	6.14	0.000*
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อน สำหรับผู้ลากกระเป๋า	3.12	0.77	2.98	0.71	1.61	0.109
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ	3.62	0.74	2.88	0.72	7.17	0.000*
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณ เก้าอี้ที่ให้บริการ	3.70	0.96	2.91	0.88	5.69	0.000*

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ	3.71	0.84	3.14		
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.48	0.98	2.67	0.99	6.19	0.000*
2.4.4 ที่วางสัมภาระ	3.59	0.91	2.79	0.91	6.33	0.000*
2.5 ระบบเทคโนโลยี	3.80	0.84	2.63	0.92	7.61	0.000*
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์	3.86	0.86	2.68	1.03	7.13	0.000*
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ	3.69	0.95	2.81	0.99	5.26	0.000*
2.5.3 ระบบและความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.85	0.98	2.39	0.98	9.13	0.000*
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ	3.59	0.64	3.39	0.51	2.48	0.015*
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ให้บริการ	3.61	0.69	3.36	0.63	2.76	0.007*
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพของอาหาร	3.69	0.65	3.41	0.60	3.32	0.001*
2.6.3 ความเหมาะสมของราคาสินค้าและอาหาร	3.62	0.79	3.26	0.72	3.31	0.001*
2.6.4 การให้บริการของพนักงานร้านค้า	3.45	0.89	3.53	0.69	0.68	0.492
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.61	0.83	2.97	0.75	5.22	0.000*

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D	\bar{X}			
	2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร					
ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.65	0.98	2.91	0.83	5.06	0.000*
2.7.2 ความหลากหลายของธนาคารที่ให้บริการ	3.76	0.99	2.80	0.91	6.27	0.000*
2.7.3 ความหลากหลายของสกุลเงินในการแลกเปลี่ยน	3.43	0.90	3.20	0.82	1.96	0.052
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.68	0.50	2.90	0.48	10.40	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องสุขา ด้านป้ายบอกทาง ด้านสัญลักษณ์ ด้านลิฟท์ บันไดเลื่อน ด้านที่พักรับรองผู้ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ และด้านธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน พบว่า 6 ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ และ ความลาดชันของทางเลื่อน ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลากกระเป๋า การให้บริการของพนักงานร้านค้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n=100)

ด้านความปลอดภัย	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย	4.08	1.03	2.63		
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความ ปลอดภัย	3.83	0.95	2.86	1.08	5.93	0.000*
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของ พนักงานรักษาความปลอดภัย	4.18	0.93	2.42	1.13	10.53	0.000*
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐาน เชื่อถือได้	4.00	1.08	2.91	0.92	7.11	0.000*
3.5 การติดต่อประสานงานติดตาม สิ่งของและสัมภาระสูญหาย	3.91	0.96	2.57	0.93	8.59	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.00	0.79	2.68	0.83	10.27	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน อยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย ทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้า โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n=100)

ด้านคมนาคม	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.58	0.73	3.10		
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน	3.57	0.76	3.13	0.77	3.89	0.000*
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.58	0.82	3.07	0.78	4.24	0.000*
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.78	0.67	3.01	0.80	6.79	0.000*
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.97	0.83	2.83	0.99	7.94	0.000*
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.84	0.81	2.98	0.91	6.34	0.000*
4.2.3 เส้นทางเดินรถเวียนที่บริการ	3.76	0.84	3.01	1.02	5.11	0.000*
4.2.4 มารยาทพนักงานขับรถ	3.53	0.88	3.21	0.90	1.27	0.250
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง	3.92	0.69	3.45	0.66	5.00	0.000*
4.3.1 รถแท็กซี่	4.06	0.85	3.47	0.94	4.85	0.000*
4.3.2 รถประจำทาง	4.01	0.83	3.17	0.95	6.61	0.000*
4.3.3 รถตู้โดยสาร	4.12	0.77	3.47	0.92	5.33	0.000*
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	3.73	1.03	3.59	0.92	1.08	0.279
4.3.5 รถส่วนตัว	3.68	1.01	3.57	1.02	0.84	0.400
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.80	0.53	3.23	0.56	7.06	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการร้านค้า จำแนกตามด้านคมนาคม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อ มายาทในการขับรถของพนักงานขับรถ รถไฟด่วน แอร์พอร์ตลิงค์ รถส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน

6.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 100 คน

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวม (n=100)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ด้านสถานที่	3.81	0.52	3.33		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	0.55	3.31	0.56	7.65	0.000*
ด้านความปลอดภัย	4.02	0.72	3.41	0.69	6.13	0.000*
ด้านคมนาคม	3.90	0.70	3.51	0.59	4.35	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.90	0.54	3.39	0.52	7.36	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.1 อาคารจอดรถ	4.05	0.65	3.03		
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	4.29	0.78	2.75	0.78	13.39	0.000*
1.1.2 การรักษาความปลอดภัย						
ภายในลานจอดรถ	4.07	0.77	3.10	0.73	9.33	0.000*
1.1.3 การอำนวยความสะดวก						
ภายในลานจอดรถ	3.97	0.76	2.99	0.85	8.75	0.000*
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาด						
และความกว้างช่องจอดรถ	3.85	0.88	3.27	0.79	4.61	0.000*
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.67	0.82	3.65	0.73	0.15	0.881
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการ						
ตกแต่งภายในอาคาร	3.60	0.86	3.63	0.76	0.27	0.785
1.2.2 บรรยายภาคโดยรวมภายใน						
อาคารผู้โดยสาร	3.73	0.90	3.67	0.77	0.57	0.566
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน						
(Concourse)	3.71	0.64	3.27	0.71	4.78	0.000*
1.3.1 ระยะทางไปขึ้นเครื่อง	3.94	0.85	2.81	0.96	8.74	0.000*
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตู						
ทางออกขึ้นเครื่อง	3.53	0.72	3.42	0.82	0.99	0.324
1.3.3 ความสะดวกสบายภายใน						
อาคารเทียบเครื่องบิน	3.66	0.73	3.59	0.75	0.66	0.505
1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์						
(Booth)	3.70	0.71	3.59	0.66	1.21	0.228

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100) (ต่อ)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ ให้บริการ	3.53	0.78	3.60	0.67	0.76
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์ บริการ	3.71	0.84	3.68	0.78	0.27	0.787
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่ การค้นหา	3.87	0.84	3.49	0.83	3.09	0.003*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.81	0.52	3.33	0.51	7.24	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) พบว่า ด้านอาคารจอดรถ ข้อค่าบริการลานจอดรถ การรักษาความปลอดภัยภายในลานจอดรถ การอำนวยความสะดวกภายในลานจอดรถ แสงสว่างของสถานที่ขนาดและความกว้างของช่องจอดรถ อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) ระยะเวลาในการเดินทางไปยังขึ้นเครื่อง สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่การค้นหา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.1 ห้องสุขา	4.07	0.72	3.36		
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่	4.07	0.87	3.60	0.77	4.18	0.000*
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา	4.22	0.81	3.37	1.05	5.88	0.000*
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถ นำสัมภาระเข้าไปได้	4.02	0.80	3.14	1.09	6.15	0.000*
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับ ผู้พิการ	3.97	0.85	3.34	1.01	4.99	0.000*
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์	3.81	0.83	3.56	0.80	2.09	0.038*
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและ ตัวอักษร	3.90	0.97	3.66	0.89	1.78	0.077
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้บอกทาง	3.71	0.84	3.54	0.90	1.28	0.203
2.2.3 ความถี่ของป้ายบอกทาง	3.81	0.87	3.47	0.85	2.68	0.008*
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน	3.53	0.66	3.26	0.70	2.64	0.009*
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.29	0.78	3.51	0.82	1.92	0.057
2.3.2 ขนาดความเพียงพอของลิฟท์	3.79	0.90	2.97	0.94	5.54	0.000*
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อน สำหรับผู้ลากกระเป๋า	3.50	0.76	3.30	0.78	1.80	0.075
2.4 ที่พักรับรองผู้ให้บริการ	3.88	0.70	3.33	0.75	5.70	0.000*
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณ เก้าอี้ที่ให้บริการ	4.09	0.85	2.92	1.04	8.53	0.000*
2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ที่ ให้บริการ	3.88	0.90	3.78	0.79	0.86	0.390

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.59	0.83	3.40	0.88	1.55
2.4.4 ที่วางสัมภาระ	3.97	0.81	3.20	0.92	6.52	0.000*
2.5 ระบบเทคโนโลยี	3.90	0.75	2.91	0.69	9.69	0.000*
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์	4.01	0.86	2.73	0.79	10.53	0.000*
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่าง ต่างประเทศ	3.75	0.81	3.00	0.79	7.22	0.000*
2.5.3 ระบบและความเร็วของ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.95	0.88	3.01	0.81	7.59	0.000*
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้าน เครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ	3.88	0.68	3.28	0.65	6.44	0.000*
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ ให้บริการ	3.74	0.92	3.29	0.84	3.38	0.001*
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพ ของอาหาร	3.96	0.82	3.60	0.77	3.25	0.002*
2.6.3 ความเหมาะสมของราคา สินค้าและอาหาร	4.08	0.82	2.91	0.90	8.82	0.000*
2.6.4 การให้บริการของพนักงาน ร้านค้า	3.72	0.73	3.30	0.77	3.80	0.000*
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.83	0.79	3.48	0.70	3.33	0.001*
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.86	0.90	3.48	0.78	3.05	0.003*

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.7.2 ความหลากหลายของ ธนาคารที่ให้บริการ	3.83	0.88	3.30		
2.7.3 ความหลากหลายของสกุล เงินในการแลกเปลี่ยน	3.79	0.83	3.66	0.73	1.22	0.223
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.85	0.55	3.31	0.56	7.65	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องสุขา ด้านป้ายบอกทาง ด้านสัญลักษณ์ ด้านลิฟท์ บันไดเลื่อน ด้านที่พักรับรองผู้ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ และด้านธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อลักษณะเด่นของป้ายและตัวอักษร จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง ความลาดชันของทางเลื่อน ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลากกระเป๋า ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ ความหลากหลายของสกุลเงินในการแลกเปลี่ยน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n=100)

ด้านความปลอดภัย	ระดับ		ระดับ		ค่า t	P-value
	ความต้องการ		ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.02	0.88	3.46	0.77	4.73	0.000*
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.92	0.86	3.54	0.80	3.24	0.002*
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.98	0.84	3.36	0.88	4.85	0.000*
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้	4.13	0.80	3.50	0.77	5.99	0.000*
3.5 การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย	4.05	0.82	3.21	0.89	6.88	0.000*
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.02	0.72	3.41	0.69	6.13	0.000*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านคมนาคม พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน อยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย ทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n=100)

ด้านคมนาคม	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออก					
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.88	0.87	3.57	0.86	2.45	0.016*
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน	3.89	0.87	3.57	0.93	2.41	0.018*
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.86	0.95	3.57	0.88	2.27	0.025*
4.2 ระบบขนส่งภายใน						
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.94	0.75	3.25	0.74	6.28	0.000*
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.05	0.77	3.11	0.87	7.64	0.000*
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.99	0.85	3.19	0.87	6.06	0.000*
4.2.3 เส้นทางเดินรถที่ให้บริการ	3.93	0.82	3.18	0.89	5.84	0.000*
4.2.4 มารยาทของพนักงานขับรถ	3.79	0.89	3.50	0.81	2.32	0.022*
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบาย						
เดินทางได้หลายเส้นทาง	3.89	0.76	3.71	0.63	1.97	0.051
4.3.1 รถแท็กซี่	3.78	0.97	3.90	0.83	1.02	0.306
4.3.2 รถประจำทาง	3.88	0.92	3.24	0.85	5.32	0.000*
4.3.3 รถตู้โดยสาร	3.85	0.95	3.46	0.86	3.25	0.002*
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	4.05	0.94	3.85	0.91	1.67	0.098
4.3.5 รถส่วนตัว	3.88	1.04	4.08	0.77	1.77	0.079
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.90	0.70	3.51	0.59	4.35	0.000*

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามด้านคมนาคม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ และด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง พบว่า มี 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก ด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง และข้อรถแท็กซี่ รถประจำทาง รถตู้โดยสาร รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์ รถส่วนตัวไม่มีความแตกต่างกัน

6.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 100 คน

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (n=100)

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการ		ระดับความพึงพอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ด้านสถานที่	3.40	0.65	3.33		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.60	3.29	0.66	2.43	0.017*
ด้านความปลอดภัย	3.54	0.76	3.41	0.64	1.54	0.126
ด้านคมนาคม	3.46	0.67	3.37	0.63	1.14	0.254
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.47	0.58	3.35	0.57	1.83	0.070

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านสถานที่ (n=100)

ด้านสถานที่	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1.1 อาคารจอดรถ	3.27	0.69	3.09		
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ	3.29	0.76	3.06	0.83	2.56	0.012*
1.1.2 การรักษาความปลอดภัย ภายในลานจอดรถ	3.30	0.82	3.05	0.95	2.30	0.023*
1.1.3 ความสะดวกในลานจอดรถ	3.25	0.77	3.05	0.93	1.86	0.065
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาด และความกว้างช่องจอดรถ	3.24	0.84	3.21	1.01	0.28	0.777
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)	3.41	0.91	3.81	0.87	3.16	0.002*
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการ ตกแต่งภายในอาคาร	3.45	0.97	3.85	0.89	2.98	0.004*
1.2.2 บรรยายาศภายในอาคาร	3.36	0.95	3.76	0.95	3.00	0.003*
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน	3.49	0.91	3.16	1.00	2.61	0.010*
1.3.1 ระยะทางไปขึ้นเครื่อง	3.46	1.03	2.97	1.21	3.22	0.002*
1.3.2 พื้นที่กว้างประตูขึ้นเครื่อง	3.51	0.99	3.29	1.13	1.44	0.151
1.3.3 ความสะดวกสบายภายใน อาคารเทียบเครื่องบิน	3.51	1.02	3.22	1.04	2.10	0.038*
1.4 จุดบริการสายการบิน (Booth)	3.46	0.81	3.51	0.88	0.45	0.654
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์	3.45	0.82	3.47	0.99	0.16	0.870
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์	3.49	0.98	3.56	1.01	0.55	0.581
1.4.3 สถานที่ง่ายแก่การค้นหา	3.45	0.93	3.50	0.95	0.41	0.678
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.40	0.65	3.33	0.70	0.80	0.426

* p < .05 (t = ±1.98)

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามด้านสถานที่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) โดยการใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าที่แบบจับคู่ (Paired Sample t-test) พบว่า ด้านอาคารจอดรถ ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) และด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) พบว่า ค่าบริการลานจอดรถ การรักษาความปลอดภัยภายในลานจอดรถ การอำนวยความสะดวกภายในลานจอดรถ แสงสว่างของสถานที่, ขนาดและความกว้าง ของช่องจอดรถ ด้านอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ศิลปะและสถาปัตยกรรมการตกแต่งภายในอาคาร บรรยากาศโดยรวมภายในอาคารผู้โดยสาร ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) ระยะทางในการเดินทางไปขึ้นเครื่อง พื้นที่ความกว้างของประตูทางออกขึ้นเครื่อง ความสะดวกสบายภายในอาคารเทียบเครื่องบิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	2.1 ห้องสุขา	3.54	0.89	3.37		
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่	3.70	1.03	3.36	1.20	2.47	0.015*
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา	3.53	0.99	3.46	1.15	0.57	0.569
2.1.3 ขนาดของห้องสุขา	3.49	0.98	3.43	1.06	0.45	0.648
2.1.4 ห้องสุขาสำหรับผู้พิการ	3.44	0.99	3.24	1.03	1.51	0.132
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์	3.44	0.68	3.25	0.81	2.09	0.039*
2.2.1 ลักษณะป้ายและตัวอักษร	3.33	0.84	3.36	0.93	0.27	0.783
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้บอกทาง	3.47	0.78	3.20	0.96	2.25	0.026*
2.2.3 ความถี่รายละเอียดป้าย	3.51	0.81	3.20	0.88	3.00	0.003*
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน	3.39	0.83	3.21	0.85	1.64	0.103
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.33	0.93	3.24	0.90	0.77	0.441
2.3.2 ขนาดความเพียงพอของลิฟท์	3.49	1.00	3.14	1.01	2.54	0.012*
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อน	3.36	0.92	3.26	0.97	0.75	0.454
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ	3.55	0.84	3.25	0.82	2.78	0.006*
2.4.1 จำนวนเก้าอี้ที่ให้บริการ	3.72	0.93	3.27	1.05	3.38	0.001*
2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่	3.53	1.03	3.30	0.98	1.73	0.086
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ	3.48	0.98	3.26	0.89	1.65	0.101
2.4.4 ที่วางสัมภาระ	3.47	0.89	3.16	0.88	2.69	0.008*
2.5 ระบบเทคโนโลยี	3.50	0.71	3.08	0.89	3.86	0.000*
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์	3.52	0.85	3.06	0.97	3.72	0.000*
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่าง ต่างประเทศ	3.41	0.84	3.13	0.99	2.12	0.036*

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=100) (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ		ระดับ		ค่า t	P-value
	ความต้องการ		ความพึงพอใจ			
2.5.3 ระบบและความเร็วของ						
อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.58	0.83	3.05	0.99	3.98	0.000*
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้าน						
เครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ	3.47	0.70	3.48	0.63	0.06	0.950
2.6.1 ความเพียงพอของร้านค้า	3.58	0.87	3.65	0.87	0.73	0.466
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพ	3.43	0.79	3.54	0.72	1.14	0.256
2.6.3 ความเหมาะสมของราคา	3.45	0.82	3.29	0.83	1.55	0.124
2.6.4 การให้บริการของพนักงาน	3.43	0.83	3.43	0.67	0.00	1.000
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.42	0.72	3.29	0.79	1.36	0.174
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร						
ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน	3.45	0.85	3.31	0.99	1.27	0.207
2.7.2 ความหลากหลายของ						
ธนาคารที่ให้บริการ	3.43	0.81	3.22	0.89	1.91	0.058
2.7.3 ความหลากหลายของสกุล						
เงินในการแลกเปลี่ยน	3.38	0.81	3.35	0.80	0.29	0.771
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.48	0.60	3.29	0.66	2.43	0.017*

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องสุขา ด้านป้ายบอกทาง ด้านสัญลักษณ์ ด้านลิฟท์ บันไดเลื่อน ด้านที่พักรับรองผู้ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ และด้านธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน พบว่า ด้านความสะดวกของพื้นที่ ด้านป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง ความถี่และรายละเอียดของป้ายบอกทาง ที่พักรับรองผู้ให้บริการ จำนวนพื้นที่และปริมาณเก้าอี้ที่ให้บริการ ที่วางสัมภาระ ด้านระบบเทคโนโลยี จุดบริการคอมพิวเตอร์ จุดบริการโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ ระบบและความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย (n=100)

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความต้องการ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.59	0.89	3.50		
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.49	0.89	3.54	0.74	0.47	0.634
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.69	0.87	3.41	0.88	1.33	0.201
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้	3.50	0.88	3.47	0.83	0.26	0.790
3.5 การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย	3.42	0.89	3.11	0.74	2.77	0.007*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.54	0.76	3.41	0.64	1.54	0.126

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านความปลอดภัย พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นการติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย พบว่ามีเพียงด้านเดียวคือด้านการติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหายมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยจำแนกตามด้านคมนาคม (n=100)

ด้านคมนาคม	ระดับ ความ ต้องการ		ระดับ ความพึง พอใจ		ค่า t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออก					
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.39	0.86	3.25	0.81	1.17	0.244
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน	3.45	0.93	3.26	0.89	1.55	0.123
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก	3.32	0.90	3.23	0.84	0.68	0.494
4.2 ระบบขนส่งภายใน						
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.36	0.73	3.34	0.74	0.21	0.828
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.38	0.83	3.29	0.91	0.80	0.424
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ	3.30	0.87	3.29	0.87	0.07	0.940
4.2.3 เส้นทางเดินรถที่ให้บริการ	3.42	0.90	3.33	0.88	0.68	0.494
4.2.4 มารยาทพนักงานขับรถ	3.35	0.86	3.45	0.74	0.92	0.360
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบาย						
เดินทางได้หลายเส้นทาง	3.57	0.70	3.43	0.67	1.75	0.083
4.3.1 รถแท็กซี่	3.80	0.82	3.72	0.88	0.95	0.342
4.3.2 รถประจำทาง	3.51	0.83	3.40	0.79	1.14	0.256
4.3.3 รถตู้โดยสาร	3.46	0.82	3.16	0.87	2.88	0.005*
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์	3.60	0.97	3.65	0.94	0.40	0.688
4.3.5 รถส่วนตัว	3.48	0.89	3.24	0.97	2.25	0.026*
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.46	0.67	3.37	0.63	1.14	0.254

* $p < .05$ ($t = \pm 1.98$)

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามด้านคมนาคม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อรถตู้โดยสาร รถส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้บริการให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงนำเสนอเป็นความถี่ของจำนวนคน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงผลดังตารางที่ 40

ตารางที่ 39 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
ด้านสถานที่	
1. มีความต้องการในด้านรถรับ-ส่ง หรือรถไฟบริการรับ-ส่ง ผู้โดยสารไปยังประตูขึ้นเครื่องเนื่องจากเส้นทางที่จะไปขึ้นเครื่องไกลเนื่องจากขนาดความกว้างของท่าอากาศยาน	7
2. ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกสัญลักษณ์ประตูขึ้นเครื่อง (Gate) และมีความชัดเจน เพื่อให้ไม่ผู้โดยสารเกิดความสับสน เช่น บริเวณที่รับผู้โดยสารเข้ามี 3 ช่องทาง แต่ผู้มารอรับอาจหลงได้เนื่องจากความไม่ชัดเจนของป้ายสถานที่ว่าส่วนใดเป็นช่อง A, B, C	5
3. ควรดูแลรักษาความสะอาดของ counter บริการ	2
4. ควรปรับปรุงระบบระบายอากาศร้านอาหารชั้น 3 เนื่องจากมีกลิ่นอาหารติดเสื้อผ้าออกมา	1
5. ควรปรับปรุงระบบปรับอากาศบริเวณโถงโดยสาร เนื่องจากอากาศร้อนมาก	1
6. ควรปรับปรุงป้ายบอกทางเข้าสนามบิน/อาคารลานจอดรถต่างๆ เนื่องจากไม่มีความชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการงง	1

ตารางที่ 39 (ต่อ)

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
7.	ควรจัดให้มีบันไดสำหรับผู้โดยสาร ซึ่งปัจจุบันกั้นไว้กับสำหรับพนักงานเท่านั้น	1
8.	ควรปรับปรุงป้ายบอกเคาเตอร์บริการ โดยการเน้นสัญลักษณ์ที่เป็นตัวเลขมากกว่าตัวอักษร เนื่องจากหากเป็นอักษรผู้ไม่รู้ก็จะหาไม่เจอ ป้ายบอกทางอ่านแล้วงง	1
9.	ควรพัฒนาสถานที่ให้มีความทันสมัย และปรับปรุงเรื่องบรรยากาศของสถานที่โดยรวม	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.	ควรเพิ่มห้องน้ำให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมาก	6
2.	ควรปรับปรุงในเรื่องรสชาติอาหาร ความเหมาะสมของปริมาณและราคา ซึ่งควรปรับราคาให้ถูกลง	5
3.	ควรเพิ่มจุดบริการ wireless ให้มากกว่านี้ และควรเปิด Free Wifi ทั่วท่าอากาศยานเพื่อความสะดวกสบายในการสื่อสาร อินเทอร์เน็ตไม่ควรใช้พาสเวิร์ด	4
4.	ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งสำหรับนั่งรอให้เพียงพอ	3
5.	ควรเพิ่มจำนวนลิฟท์โดยสารให้มากขึ้น	2
6.	ควรเพิ่มความหลากหลายของตู้กดเงิน(ATM) ให้มีหลายๆ ธนาคารและกระจายอยู่หลายๆ จุดในสนามบิน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ	2
7.	ควรเพิ่มปริมาณรถเข็นสนามบิน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนน้อยมาก	1
8.	ควรเพิ่มจุดบริการเคาเตอร์เช็คอิน ในบางสายการบิน เพื่อรองรับการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น	1
9.	ควรจัดระบบลำเลียงกระเป๋า ให้มีความพร้อมและรวดเร็วขึ้น	1

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
ด้านความปลอดภัย	
1. ควรจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความน่าเชื่อถือ และมีการอบรมการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเรื่องความปลอดภัยเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เช่นใน ด้านกฎกติกา มารยาท การพูดจาให้สุภาพ การปฏิบัติงานที่ดี เมืองไทยเป็นสยามเมืองยิ้ม	7
ด้านคมนาคม	
1. ควรเพิ่มปริมาณรถรับส่ง/บริการระหว่างอาคารผู้โดยสารกับปากทางสนามบินให้มากขึ้น	3
2. ควรเพิ่ม airport link เส้นรามอินทรา-มีนบุรี ลาดกระบัง-สุวรรณภูมิ และราคาต่อเที่ยวไม่เกิน 25 บาท	3
3. ควรจัดระบบการให้บริการที่จุดรอแท็กซี่ โดยมีมาตรการในการควบคุมแท็กซี่ทั้งในและนอกจุดบริการ	2

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่านที่ 1 คุณพีรพงษ์ อินทอน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฝ่ายแผนงานและการเงิน สัมภาษณ์
เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 13.00 น.

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) มีนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนา ศักยภาพของการให้บริการในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ติดอันดับ 1 ใน 10 ของสนามบินที่มีชื่อเสียงและเป็นแอร์พอร์ตที่มีคุณภาพตามสภาแอร์พอร์ต ACI (Airport Council International) ซึ่งจะมีทั่วโลกรวมกันได้ 147 แอร์พอร์ต ซึ่งในปีพุทธศักราช 2554 มีแนวกลยุทธ์และตัวชี้วัด ประสิทธิภาพของการทำอากาศยานที่ทาง ทอท. จะต้องดำเนินการขึ้นในปีนี้ ในปัจจุบันทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีการรับรองผู้ใช้บริการสูงมากประมาณ 150,000 ต่อวัน ซึ่งอาคารในปัจจุบันเกือบจะรองรับไม่เพียงพอ และในอนาคตในด้านอาคารสถานที่จะมีนโยบายในการสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่กลางลานจอด (Satellite) และเพิ่มอาคารหลัก (Main Terminal) อีก 2 ตึก ด้านอาคารจอดรถ จะมีการพัฒนาและสร้างเพิ่มขึ้นอีก 2 หลัง และจะมีการใช้ระบบการบริการจอดรถ (Valet Parking) เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าชื่อดัง โดยจะเริ่มมีการก่อสร้างในเดือนกันยายนปีนี้ ซึ่งการบริหารงาน นั้นทาง ทอท. จะหาสัมปทานมาใหม่หรือไม่ก็อาจจะบริหารเอง ด้านอาคารผู้โดยสารที่จะสร้างใหม่ ขึ้น โดยเปลี่ยนจากลานโล่งๆ เนกประสงค์ข้างอาคารเทียบเครื่องบิน A กับ G ขึ้นมาแทน หากสร้าง ตึกใหม่ที่ใกล้อาคารเทียบเครื่องบิน A จะเปลี่ยนเป็นเฉพาะอาคารผู้โดยสารภายในประเทศเพียง เท่านั้น ด้านอาคารเทียบเครื่องบินจะมีการสร้างอาคารกลางลานจอด (Satellite) ขึ้นและสามารถเพิ่มที่จอดประตูอาคารได้เพิ่มขึ้นและรองรับได้เกือบ 60 ลำ ด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) ในอนาคตทาง ทอท. จะมีการรื้อออกเพื่อใช้สถานที่ในชั้น 4 ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องน้ำ จะมีการเพิ่มเติมตรงชั้น 4 แต่ต้องรอการหมดสัญญาของ ร้านหนังสือนายอินทร์ก่อนถึงจะเริ่มปฏิบัติการได้ ด้านป้ายบอกทางตั้งแต่ปีพ.ศ. 2553 ทาง ทอท. ได้ปรับเปลี่ยนป้ายบอกทางใหม่ให้กลายเป็นป้ายไฟ จะมีขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจนและให้ข้อมูลในการเดินทางในทำอากาศยานได้อย่างดี ด้านลิฟต์ บันไดเลื่อน เนื่องด้วยในตัวอาคารปัจจุบันมีพื้นที่ จำกัด ทำให้ไม่มีการสร้างเพิ่มเติมขึ้นมาได้ แต่จะมีการตกแต่งและเพิ่มสีสันทัน เป็นสติ๊กเกอร์โฆษณา มาแทนที่ ส่วนภายนอกของลิฟต์ อาจจะมีการติดตั้งจอแบน (LCD) เพื่อบอกข้อมูลและโฆษณา ซึ่งการจะสร้างเพิ่มนั้นอาจจะเริ่มในโครงการ 2 ที่กำลังจะสร้างอาคารเพิ่มขึ้น ด้านที่พักรับรอง ปัจจุบันทาง ทอท. ได้นำเอาเก้าอี้เหล็กออกไป แล้วนำเก้าอี้ไม้ที่ไม่มีพนักมาวางให้บริการแทน ส่วนที่นั่งภายในชั้น 4 ฆ่าออก ทาง ทอท. ไม่ประสงค์อยากจะมี เนื่องจากมีพื้นที่จำกัดตรงหน้า

เคาน์เตอร์มากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี มีระบบเช็คอินด้วยตัวเอง (Kiosk) ในการเช็คอินตัวเองแก่ผู้ใช้บริการ แต่ไม่มีเคาน์เตอร์ในการโหลดกระเป๋า เพราะไม่ได้มีการคุยกับสายการบินให้แน่นอนเสียก่อน ก่อนที่จะจัดทำขึ้นมาแต่ในอนาคตทาง ทอท. อาจจะขอความร่วมมือจากสายการบินในการโปรโมทในการใช้ Kiosk เช็คอิน โดยจะมีไปม็อนในการแจกบัตรผ่านช่องทางด่วน (Fast Track) สำหรับสายการบิน ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อต่างๆ ในปัจจุบันมีเต็มพื้นที่ที่ให้บริการแล้ว จึงไม่มีนโยบายที่จะเพิ่มได้อีก แต่หากมีการสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ขึ้น อาจจะมีการเพิ่มร้านค้าต่างๆ ขึ้นมาด้วย แต่จะเน้น เป็นร้านมีชื่อ (Brand name) ด้านธนาคาร ยังไม่มีนโยบายพัฒนาหรือขยายขยาย ยังคงเป็นสัมปทานของ 2 ธนาคารคือ ไทยพาณิชย์ และทหารไทย ซึ่งการที่จะเพิ่มธนาคารอื่นๆ นั้นจะต้องมีความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสำคัญ ด้านความปลอดภัย จะมีนโยบายเพิ่มพื้นที่เอ็กซ์เรย์ จุดตรวจคัดสิ่งของของผู้ใช้บริการ มีการเพิ่มเครื่องสแกน (CT Scan) เครื่องแสกนรองเท้า (Magshoe) เครื่อง สแกนเต็มตัว (Body Scan) เพื่อให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการตรวจคัดในอาคารด้านคมนาคม ทาง ทอท. ได้มีการกำหนดตารางการเวียนรถของรถเวียนภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นผู้โดยสารและพนักงานของท่าอากาศยานเองด้วยในด้านของรถแท็กซี่ ตั้งแต่อดีตทาง ทอท. ต้องการที่จะสร้างระบบแท็กซี่สหกรณ์ให้เกิดขึ้นมา แต่ด้วยสาเหตุและปัญหาหลายประการทำให้ต้องยุติลงไป ทำให้ในปัจจุบันไม่สามารถควบคุมกลุ่มแท็กซี่ได้ ทำได้แค่เพียงจัดคิวไว้ให้เพื่อรองรับผู้โดยสารชั้น 1 แต่ในอนาคตจะมีนโยบายที่จะสื่อสารกับกรมขนส่งทางบก เพื่อค้นหาข้อมูลของคนขับรถแท็กซี่แต่ละคัน ด้านรถขนส่งมวลชนจะมีการเตรียมการบริษัทขนส่งมวลชน (ขสมก.) เพื่อรองรับการใช้รถสาธารณะในยามวิกาลแก่พนักงานท่าอากาศยานและผู้โดยสาร ให้มีการวิ่งตลอด 24 ชั่วโมง ด้านของการรถไฟฟ้าทางทอท. ไม่สามารถจัดการได้เพราะเป็นเพียงผู้ให้เช่าสถานที่เท่านั้นด้านการจัดการด้านการบริหารและการให้บริการจะขึ้นตรงกับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยเท่านั้น แนวทางการพัฒนาการให้บริการในอนาคต สำหรับทุกๆ ด้าน ต้องขึ้นอยู่กับการเมืองแต่ละสมัยด้วย ทำให้การพัฒนาหรือการปรับปรุงนั้นล่าช้า เพราะบางส่วนต้องรองบประมาณและบางส่วนรอการอนุมัติจากรัฐบาล แต่ทาง ทอท. เน้นที่จะพัฒนาการให้บริการควบคู่ไปกับการเติบโตของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการและมุ่งเน้นให้ท่าอากาศยานติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก ในอนาคตทาง ทอท. จะทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ประสบในปัจจุบันให้คลี่คลายเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในอนาคตเช่นกัน

ท่านที่ 2 คุณกฤษณรงค์ สนธยางกูล ผู้ประสานงานโครงการจัดอันดับท่าอากาศยาน ส่วนแผนและสถิติ ฝ่ายแผนงานและการเงิน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 15.30 น.

นโยบายการให้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทางทอท.จะคำนึงถึงการให้บริการที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของท่าอากาศยานที่ดีที่สุดในโลกอีกด้วย ในด้านสถานที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมอาคารจอดรถให้เกิดขึ้น ส่วนภายในตัวอาคารผู้โดยสารจะมีแผนที่จะย้ายจุดบริการสายการบินพาณิชย์ออกจากชั้น 4 เพื่อที่จะได้มีพื้นที่ใช้สอยให้มากกว่าเดิม โดยยึดแบบอย่างมาจากสนามบินฮ่องกง แต่เนื่องจากสายการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมุ่งเน้นความเป็นเฉพาะตัวของสายการบินมากไป ทำให้การตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งให้ข้อมูลของสายการบินมากขึ้น ในบริเวณจุดให้บริการทำให้ดูรกรุงรังมากไปแลดูไม่สะอาด ในด้านอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน จะมีนโยบายการทำ Big Clean คือจัดการพื้นที่ที่ผิดระเบียบให้ดูมีระเบียบและสะอาดเรียบร้อย ซึ่งในการจัดอันดับท่าอากาศยานนั้นจะเน้น 3 ด้าน คือ 1 ความสะอาด 2 บรรยากาศ 3 ห้างน้ำ ซึ่งทั้งสามเรื่องเป็นเรื่องพื้นฐานสามารถวางแผนและลงมือทำได้ทันที หากได้มีการจัดสรรให้เป็นระบบระเบียบแล้วก็ยังสามารถเน้นท่าอากาศยานให้เป็นอัตลักษณ์เพิ่มขึ้น และมีลักษณะเด่นที่แตกต่างจากท่าอากาศยานอื่นๆ ในส่วนของอาคารเทียบเครื่องบิน มีนโยบายที่จะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ผู้โดยสาร เช่น ที่พักรับรอง โต๊ะ คอมพิวเตอร์ ไวไฟ (Wi-fi) จอแสดงสถานะของเที่ยวบิน เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนของห้างน้ำจะมีนโยบายการเพิ่มของห้างน้ำในอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ให้ออกก่อนที่อื่นๆ ในปีนี้ มีการพัฒนาป้ายบอกทางภายในอาคารผู้โดยสารก่อนสิ่งอื่นใด เพื่อไม่ให้เกิดอาการหลงในอาคาร ในส่วนด้านร้านค้า ร้านอาหาร จะมีการร่วมมือกับบริษัทคิงพาวเวอร์ ในการจัดเพิ่มหรือสร้างเพิ่มเติมขึ้น ในด้านความปลอดภัย มีนโยบายจัดตั้งจุดตรวจค้นใหม่เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น โดยใช้กล้องวงจรปิด(CCTV) ตรวจจับความผิดปกติของผู้คนและสิ่งของที่มีพิรุณ ทั้งนี้ยังมีการสร้างเคาน์เตอร์เพิ่มเติมด้านความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการในเวลาที่ต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ณ เคาน์เตอร์ให้บริการได้ทันที มีนโยบายที่จะสร้างจุดตรวจค้นชั้นลอยตรงบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทาง เพื่อตรวจค้นสิ่งของและบุคคลก่อนที่จะผ่านจุดตรวจหนังสือเดินทางอย่างเข้มงวด ในส่วนของแนวทางการพัฒนา ในด้านสถานที่จะมีการพัฒนาลานจอดรถให้เป็นลานจอดรถอัตโนมัติและเป็นสถานที่ที่สามารถรองรับรถที่มาจากภาคตะวันออกที่จะเข้ามาจอดในท่าอากาศยานในช่วงเวลาวันหยุดยาว เพื่อเดินทางทางอากาศหรือนั่งรถไฟเข้าเมือง เป็นการประหยัดทรัพยากรน้ำมันไปในตัวนั่นเอง

ในส่วนของอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบินมีการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ โดยการเพิ่มจอแสดงสถานะเที่ยวบิน ทั้งขาเข้าและขาออกเป็นจอแบน(LCD) และเพิ่มรายละเอียดในหน้าจอให้มากขึ้นกว่าเดิม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากปัจจุบันได้รับคำแนะนำจากทูตสวรรค์ ทำให้ ทอท. เน้นหลักถึงการรักษาความสะอาดของห้องน้ำก่อนสิ่งอื่น โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการว่าเมื่อใช้แล้วรู้สึกประทับใจมากกว่ามีความรู้สึกถึงความไม่เพียงพอของห้องน้ำที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี ทาง ทอท. ต้องการที่จะพัฒนาให้มีสัญญาณที่สามารถส่งเข้ามือถือได้ เพื่อบอกเส้นทางเดินไปประตูทางออกขึ้นเครื่องและได้ลดการหลงทางของผู้โดยสารอีกด้วย ด้านที่พักรับรอง จะมีการสร้างเคาน์เตอร์บริการเกี่ยวกับให้ข้อมูลผู้โดยสาร ผ่านลำ เช่น บอกโรงแรมในบริเวณทรานซิท ห้องอาบน้ำ ร้านอาหาร ฯลฯ เป็นต้น ด้านความปลอดภัย จะมีแผนในการพัฒนาการบริการ ด้วยการมีโครงการจัดซื้อเครื่องเอกซเรย์ เครื่องสแกน (CT Scan) เครื่องสแกนรองเท้า(Magshoe) และก่อสร้างจุดตรวจคัดกรองร่างกายและสิ่งของใหม่ขึ้นภายในเดือนเมษายนนี้จนถึงเดือนกันยายน และจะมีการเริ่มทำสแกนร่างกาย (Full Body Scan) อย่างจริงจัง ด้านคมนาคม หากมีการสร้างอาคารภายในประเทศ (Terminal Domestic) ขึ้น จะมีการสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมวิ่งผ่านอาคารขนส่งสาธารณะกับอาคารไนโซน อาคารเทียบเครื่องบิน A โดยตรงเลย ซึ่งจะคล้ายกับท่าอากาศยานสิงคโปร์และฮ่องกง ในส่วนด้านบริการแท็กซี่จะมีการแบ่งสายการเดินทางเพื่อให้ง่ายแก่การเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการและลดปัญหาการหลีกเลี่ยงการไม่รับผู้โดยสารของรถแท็กซี่

**ท่านที่ 3 คุณปริญญา บุญปลัมภ์ เจ้าหน้าที่อาวุโส 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยาน
ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการทำอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อ
วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 17.00 น.**

หลักการทำให้บริการของ ทอท. มีนโยบายคือ เป็นผู้นำด้านธุรกิจการบินด้านท่าอากาศยาน โดยหวังตอบสนองลูกค้าในการบริการด้านท่าอากาศยาน ด้วยหัวใจและความปลอดภัย นโยบายหลักคือ ต้องการให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก โดยเอาแบบอย่างจากท่าอากาศยานที่เป็นพันธมิตรกัน อย่างเช่น สนามบิน มิวนิก ของเยอรมัน สนามบินอินชอนของเกาหลีใต้ เพื่อหวังว่าผู้ใช้บริการนั้นจะพึงพอใจในการใช้บริการ เพราะลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องมาก่อนอันดับแรก ในด้านสถานที่สำหรับอาคารทอท. ยอมรับว่ายังให้บริการต่อผู้ใช้บริการยังไม่สมบูรณ์เท่าไรนัก ยังต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเสมอ สำหรับในส่วนอาคารโดยสารจะมีการให้บริการรถลิฟท์ขึ้นที่สะดวกกว่ารถบริการอื่นๆ ทำให้ การให้บริการแก่ผู้ที่มาลงรถส่วนตัวนั้นอาจจะติดขัดไม่สะดวกในการจอดรถรับส่งในตัวอาคาร เพราะทางทอท. ต้องการให้จอดรถในตึกอาคารจอดรถมากกว่าจะได้เป็นระเบียบเรียบร้อย อีกประการมีนโยบายที่จะเน้นลูกค้าสายการบินเป็นหลัก แต่ด้วยความหนาแน่นของผู้โดยสารทำให้ดูไม่เพียงพอในด้านพื้นที่ ในขณะนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สายการบินและผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานเช่น การสร้างออฟฟิศให้สายการบินเพิ่มขึ้นเป็นต้น ในส่วนของด้านอาคารเทียบเครื่องบิน ปัจจุบันมีความทันสมัยแต่ด้วยระยะทางที่ไกลนั้น มีการปรับทางเลื่อนทั้งไปและกลับให้เพียงพอต่อการใช้บริการ แต่ในช่วงเวลาที่เร่งด่วนทาง ทอท. มีนโยบายปรับทางเลื่อนทั้งหมดให้เป็นขาเข้าให้หมดเพื่อรองรับผู้ใช้บริการขาเข้าที่มีมาก และลดจำนวนการคับคั่งตรงหน้าประตูทางออกของเครื่องบิน ในส่วนจุดให้บริการสายการบิน เนื่องด้วยจุดบริการกับเคาน์เตอร์ห่างกัน ยากแก่การควบคุม ทำให้ยากแก่การบริการผู้ใช้บริการหาข้อมูลแต่olphสายการบินลำบาก มีนโยบายที่มีการเพิ่มความเด่นชัดของเคาน์เตอร์สายการบินและมีการสร้างทางเชื่อมจากอาคารผู้โดยสารออกไปยังออฟฟิศสายการบินหากต้องเอาจุดบริการที่เป็นรูปออกจากชั้น 4 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องน้ำ ทอท. ไม่ได้คำนึงถึงตอนสร้างว่าจะรับรองผู้ใช้บริการที่เดินทางมารับส่งผู้เดินทาง ทำให้ห้องน้ำที่มินั้นไม่เพียงพอ ดูคับแคบขึ้นไปทันตา แต่ ทอท.มีนโยบายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกับความสะอาดของห้องน้ำมากกว่ารู้สึกถึงความไม่เพียงพอของห้องน้ำ ด้านป้ายบอกทาง ทาง ทอท.มีการปรับปรุงให้เห็นเด่นชัดมากขึ้นโดยใช้ป้ายไฟมากกว่าป้ายปกติ จะเห็นได้ว่ามีผลช่วยได้มากเพราะผู้ใช้บริการเริ่มสอบถามเส้นทางจากเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์น้อยลง ด้านลิฟต์และบันไดเลื่อน ทางทอท.ไม่มีนโยบายที่จะเพิ่มเติมเนื่องจากพื้นที่มีจำนวนจำกัด ทำให้ยากแก่การเพิ่มได้ ซึ่งจะขัดต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านที่พักรับรอง ทาง ทอท. ได้มีการสร้างบรรยากาศที่นิ่งให้รู้สึกนั่งสบายเหมือนได้พักผ่อนอยู่กับบ้าน ทางทอท. ที่ขยายภายในอนาคตอาจจะมีการเพิ่มชุดเครื่องเสียง (Home Theatre) แก่ผู้ใช้บริการได้นั่งดูในเวลารอขึ้นเครื่องบิน ด้านเทคโนโลยี มีการสร้างตู้เช็คคินด้วยตนเอง (Kiosk) บริการเช็คคินด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถลดปัญหาการคับคั่งและลดการเช็คคินของผู้โดยสารในเวลาเร่งด่วนได้ ซึ่งตอนนี้ยังอยู่ในการพัฒนาขั้นตอนให้ง่ายแก่การใช้งาน ด้านธนาคาร ผู้บริหารระดับสูงของ ทอท. กำลังมองดูความเพียงพอของธนาคารที่มีอยู่ในท่าอากาศยาน แต่เนื่องด้วยจากการสัมปทานและผลตอบแทนจากแต่ละธนาคารทำให้ยากที่จะเพิ่มธนาคารอื่นๆ นอกเหนือจากที่มีให้บริการอยู่ได้ ด้านความปลอดภัย ทาง ทอท. คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นนโยบายอันดับแรกที่ทาง ทอท. พึ่งให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะความปลอดภัยนั้นจะต้องเป็น 100% เสมอไม่สามารถลดลงได้จากนี้ที่สำคัญทางทอท. มุ่งเน้นให้ความปลอดภัยในการบริการแก่ผู้มาใช้บริการเต็มที่และเป็นมาตรฐาน แต่บางครั้งในการให้บริการบางอย่างอาจจะสวนทางกับความปลอดภัย อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจบ้าง ไม่พึงพอใจบ้างและในอนาคตทาง ทอท. มีนโยบายที่จะเพิ่มและนำเอาเทคโนโลยีความปลอดภัยมาใช้อย่างเข้มงวด ด้านคมนาคม มีนโยบายพัฒนาเพื่อการขนส่งเข้า – ออก และภายในท่าอากาศยานให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันการจัดการด้านนี้ก็ถือว่าอยู่แล้วไม่มีปัญหาอะไร เพียงแต่ท่าอากาศยานนั้นอยู่ไกล ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มบ่นว่าไกลเดินทางลำบาก แต่การเดินทางเข้าออกก็สามารถเดินทางได้หลากหลายเส้นทางในปัจจุบัน สามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวกสบาย เช่น รถขนส่งสาธารณะ รถแท็กซี่ รถลิμουซีน รถไฟฟ้า และรถส่วนตัว ทั้งนี้ด้านการคมนาคมหรือเส้นทางในปัจจุบันถือว่ามีประสิทธิภาพดีอยู่แล้วแต่ในบางส่วนก็ยังคงต้องมีการพัฒนาอยู่บ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แนวทางด้านการพัฒนา ด้านสถานที่ เนื่องด้วยอาคารที่รองรับผู้โดยสารในปัจจุบันมีความหนาแน่นมาก ทอท. มีแผนการพัฒนาด้วยการจะสร้างอาคารผู้โดยสารเพิ่มขึ้น เพราะปัจจุบันนี้มีผู้มาใช้บริการต่อวันประมาณ 140,000-150,000คน จะมีแนวโน้มการสร้างอาคารจอดรถเพิ่มขึ้น มีการสร้างระบบเชื่อมโยงเส้นทาง สามารถขับรถมาจอดในท่าอากาศยานก่อนที่จะเข้าเมืองต่อไป หรือสามารถจอดทิ้งไว้ที่ท่าอากาศยานในช่วงเวลาสุดสัปดาห์หรือในช่วงเทศกาลได้ ส่วนจุดบริการสายการบิน อาจจะมีการโยกย้ายออกจากชั้น 4 เพื่อสร้างพื้นที่ในการใช้สอยให้มากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความโปร่งใของห้องผู้โดยสารขาออกชั้น 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของห้องน้ำอาคารหลัก อาจจะไม่มีการสร้างเพิ่มเติมแต่จะเน้นความสะดวกของห้องน้ำแก่ผู้ใช้บริการแทนมากกว่าการสร้างเพิ่ม ในด้านป้ายบอกทางมีการพัฒนาเป็นป้ายไฟที่ชัดเจนขึ้น อ่านแล้วเข้าใจ มีภาษาหลักๆ ที่หลากหลายขึ้น ตัวอักษรใหญ่กว่าเดิม ด้านลิฟต์ บนไดเลื่อน ทางทอท. ทราบว่ามีไม่เพียงพอแต่ไม่

สามารถที่จะสร้างเพิ่มขึ้นได้ เนื่องด้วยพื้นที่จำกัด แต่จะมีการเพิ่มสี่ส้นภายนอก และบริเวณกระจกด้วยสติ๊กเกอร์ โฆษณา แทนเพื่อให้ดูมีชีวิตชีวามากขึ้น ด้านที่พักรับรอง มีการสร้างที่นั่งให้กับพระสงฆ์ ในฝั่งภายในประเทศ ส่วนผู้ใช้บริการอื่นๆ ก็จัดให้มีที่นั่งเฉพาะเพื่อรองรับก่อนจะขึ้นเครื่องบิน ในบริเวณจุดพักก่อน (Gate) โดยติดป้ายไว้แสดงให้เห็นเด่นชัดแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนที่นั่งนอกเกตจะมีการเพิ่มโทรทัศน์ เก้าอี้นั่งพัก และบรรยากาศภายในอาคารให้ดูน่าพักผ่อนมากยิ่งขึ้น ด้านเทคโนโลยี มีการนำสิ่งทีทันสมัยเข้ามาพัฒนาเรื่อยๆพร้อมกับความปลอดภัยที่ให้บริการโดยดูจากการพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้ของท่าอากาศยานต่างๆที่เป็นพันธมิตรกับเรา ด้านร้านค้า จะมีการพัฒนาโดยการเน้นชื่อ (Brand name) เข้ามาให้บริการทั้งที่เป็นร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม โดยให้บริษัทคิงพาวเวอร์เป็นผู้จัดการในดำเนินแล้วติดตามผลการพัฒนาจากการแจกแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านธนาคาร หากจะมีการพัฒนาจะต้องขึ้นอยู่กับธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงเท่านั้นในส่วนของทอท. ทำได้เพียงแค่จัดสถานที่และจุดบริการแลกเงินตราให้ได้เท่านั้น ด้านความปลอดภัยทางทอท. ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ไม่มีการหยุดนิ่งเพราะจากเหตุการณ์ก่อการร้ายมีระบอบไปทั่วโลก ทำให้ทาง ทอท. ให้ความสำคัญในการป้องกันและให้ความสำคัญแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก มีการสร้างจุดตรวจค้นใหม่เพิ่มขึ้น มีการใช้ระบบความปลอดภัยของกระเป๋าแบบ TSA Locks ของอเมริกา มีการใช้เครื่องสแกน (CT Scan) เพิ่มขึ้น มีการใช้เครื่องสแกนรองเท้า (Magshoe) เข้ามาตรวจค้น โดยเริ่มใช้งานได้ประมาณเดือนกันยายนปีนี้ มีการอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจตราภายในท่าอากาศยานตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะอาดแก่ผู้ใช้บริการ ด้านคมนาคมจะมีการพัฒนาการรองรับการขนส่งให้มากขึ้น เพื่อให้สะดวกและเป็นจุดศูนย์กลางในการเดินทางไปได้ทุกที่ ทั้งทางเครื่องบิน รถไฟ และ รถขนส่งสาธารณะเป็นต้น จะมีการสร้างรถไฟใต้ดินที่วิ่งภายในท่าอากาศยานเพิ่มขึ้น เช่น เชื่อมโยงจากตัวอาคารหลักไปยังอาคาร Satellite จะมีโปรโมชั่นเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารให้มีราคาที่สมเหตุสมผลแก่ผู้ใช้บริการและมาตรการจัดระเบียบคิวรถแท็กซี่ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ท่านที่ 4 คุณชัชไวย พรหมรัตนพงษ์ เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน 3 ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการทำอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 15.00 น.

ในด้านสถานที่ทางทอท. มีการพัฒนาในสิ่งต่างๆ ให้ดีและเพิ่มขึ้น ในส่วนอาคารจอดรถเคยใช้เอกชนดำเนินการจัดการ เคยมีปัญหาการโงกกันเยอะ ภายหลังทาง ทอท. เคยจัดการพัฒนาและดำเนินการเอง ด้านอาคารผู้โดยสาร ตามหลักสถาปนิกและวิศวกรรม สิ่งก่อสร้างขึ้นมาแล้วอาจจะสามารถเพิ่มเติมหรือปรับปรุงได้ แต่ทำได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่สามารถเพิ่มเติมได้มาก เช่น จุดตรวจค้นภายในอาคารเทียบเครื่องบิน มาเป็นการตรวจค้นจากส่วนกลาง โดยยึดหลักการให้บริการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ด้านอาคารเทียบเครื่องบิน เนื่องจากมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้นทำให้มีการสร้างอาคารเทียบเครื่องบินเพิ่มขึ้น สร้างรันเวย์เพิ่มขึ้น แต่การจะสร้างนั้นก็อาจจะล่าช้าได้เนื่องจากมีการรอมติจากรัฐบาล หากมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลการก่อสร้างก็อาจจะล่าช้าออกไปอีก จุดบริการสายการบินพาณิชย์ ในปัจจุบันมีสายการบินมากขึ้น ทำให้เกิดการติดขัดในการใช้เคาน์เตอร์ และบุชของสายการบินเป็นจำนวนมาก ทางทอท. ได้ทำการจัดหาแนวทางสร้างเคาน์เตอร์เช็คอินตัวเอง (KIOSK) เพื่อลดอัตราการใช้เคาน์เตอร์ให้น้อยลง แต่ปัญหาอยู่ที่ว่ายังใช้ไม่ได้ทุกสายการบิน ทำให้เกิดการสิ้นเปลือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางทอท. มีการปรับปรุงพวกป้ายบอกทางให้มีความชัดเจนมากกว่าเดิม เพราะมีความสำคัญที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ หากพัฒนาป้ายได้ชัดเจนก็สามารถลดจำนวนการทำงานลงได้อีกทางหนึ่ง ลิฟต์ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ก็คืออยู่แล้ว ไม่มีการเพิ่มเติมอะไร แต่เน้นให้มีการใช้งานที่มีประสิทธิภาพขึ้น ที่พักรับรอง มีการสร้างบรรยากาศที่ดี ภายในส่วนที่เป็นขาออก เพิ่มที่นั่งและความสะอาดสะดวกสบาย ในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ร้านค้าร้านอาหาร ส่วนใหญ่จะขึ้นตรงกับ บ. คิงพาวเวอร์ ทางทอท. ได้เพียงแต่ให้เช่าสถานที่เท่านั้น ส่วนการดำเนินการและการจัดการจะขึ้นอยู่กับ บ. คิงพาวเวอร์ แต่ทางทอท. มีนโยบายที่จะให้ร้านค้าต่างๆ มีคุณภาพตรงกับที่ทางทอท. จัดวางไว้ ด้านความปลอดภัย แนวทางของทอท. ในปัจจุบันได้ยกระดับความปลอดภัยให้อยู่ในระดับที่สูง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยลาดตระเวนตลอดเวลา แต่ด้วยที่ว่าผู้ใช้บริการมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทำให้การรักษาความปลอดภัยบางเวลาจะมีการรักษาความปลอดภัยในระดับต่ำลง ทางทอท. มีแนวทางที่จะขอความร่วมมือ จากทุกฝ่ายทั้ง สายการบิน ฝ่ายศุลกากร ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองและฝ่ายอื่นๆ ให้มีความเคารพในการรักษาความปลอดภัย ยอมรับการตรวจค้นจากเจ้าหน้าที่ ให้ความร่วมมือในการตรวจค้น ไม่ทำตัวเป็นอภิสิทธิ์ชน จะมีแนวทางในการติดกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อดูความผิดปกติ

ภายในท่าอากาศยาน ด้านคมนาคมปัญหาปัจจุบันมีแท็กซี่ป้ายดำมากขึ้น ทางทอท. มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการพิเศษเพื่อคอยตรวจสอบเรื่องนี้โดยเฉพาะ แต่ด้วยความต่างของพรบ. คุ่มครองระหว่างดอนเมืองกับสุวรรณภูมิ ทำให้ไม่สามารถเอาผิดกับคนพวกนี้ได้เท่าไรหรอก ได้เพียงแค่ปรับและตักเตือนไปไม่รุนแรงเหมือนพรบ. ของสนามบินดอนเมืองส่วนเส้นทางเดินรถ มีระบบขนส่งเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้น ด้านรถแท็กซี่ จะมีการจัดการระบบแท็กซี่ให้มีคิวการเดินรถที่ดีให้มากขึ้น แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่ จะมีการสร้างอาคารต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตของจำนวนผู้มาใช้บริการ มีการสร้างรันเวย์เพิ่มขึ้น สร้างอาคารลานจอด (Satellite) เพิ่มขึ้น มีการสร้างอาคารจอดรถที่ทันสมัยขึ้น แต่การสร้างทั้งหมดนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญว่าจะอนุมัติได้ช้าหรือเร็ว ด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์มีการปรับปรุงเป็นจุดหลักและง่ายแก่การพบเห็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทาง ทอท. จะมีการปรับปรุงไปเรื่อยๆ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด สะดวกที่สุด และพึงพอใจมากที่สุด ด้านความปลอดภัย จะมีการสร้างจุดตรวจค้นที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาใหม่ โดยจะใช้การสร้างแบบ Upper Deck Security คือใช้ประโยชน์บนพื้นที่อากาศให้มากขึ้น ในการตรวจค้นก่อนที่จะผ่านมาตรวจหนังสือเดินทาง ด้านคมนาคมหากเรามีอาคาร Satellite เกิดขึ้น ก็จะมีการสร้างรถไฟใต้ดินเชื่อมระหว่างตึกเกิดขึ้นซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการ

ท่านที่ 5 คุณจิรพงษ์ ตั้งดำรงกุล เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยานอาวุโส 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการท่าอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 16.30 น.

ด้านอาคารสถานที่ มีการจัดให้ตามสัดส่วนของจำนวนผู้มาใช้บริการ มีอาคารจอดรถที่เป็นอาคารจอดรถระยะสั้นกับลานจอดรถระยะยาว ในส่วนที่เป็นที่จอดรถระยะสั้นจะมี 4 ที่ แบ่งออกเป็นอาคารได้ 2 ที่ พื้นที่กลางแจ้ง 2 ที่ สามารถให้บริการได้ประมาณ 6,000 คัน แบ่งจอดในอาคารจอดรถ 2 และ 3 ได้ 5,000 คัน ส่วนในโซนที่ 1 และ 4 ที่เป็นกลางแจ้ง จะจอดได้ด้านละ 500 คัน รวมเป็น 1,000 คัน ส่วนที่เป็นที่จอดรถระยะยาว มีพื้นที่เยอะมากสามารถรองรับการจอดรถได้เกือบประมาณ 10,000 คันในอดีต เคยมีนโยบายที่จะให้เป็นที่จอดรถของพนักงานท่าอากาศยานทุกฝ่ายแล้วมีรถ เวียน (Shutter Bus) ไว้คอยบริการรับส่งเพื่อไม่ให้มาปะปนกับผู้โดยสาร แต่ในปัจจุบันด้านสถานที่จอดรถในโซน 1 ถึง 4 มีความเพียงพอทำให้พนักงานก็สามารถจอดในส่วนที่จอดรถระยะสั้นได้ ในส่วนอาคารผู้โดยสารทาง ทอท. มีพื้นที่ทั้งหมด 563,000 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ตัวอาคารหลัก กับตัวอาคารเทียบเครื่องบิน ซึ่งจะแบ่งเป็นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งหมดจะสร้างเป็นแบบอาคารหลัก (Single Terminal) การจัดการทางทอท. จัดโดยให้ฝั่งตะวันออกเป็นภายในประเทศ ฝั่งตะวันตกจะเป็นต่างประเทศ ส่วนอาคารเทียบเครื่องบิน สามารถให้บริการเครื่องบินที่จอดประชิดอาคารได้ 51 ลำ และจอดรีโมทได้อีก 69 ลำ รวมทั้งหมดเป็น 120 หลุม จุดบริการสายการบิน จะมีทั้งที่เป็นออฟฟิศและเป็นบูธให้บริการ ในส่วนออฟฟิศของสายการบิน จะมีทั้งที่ในตัวอาคาร อาคารเทียบเครื่องบิน และตึกบริษัทท่าอากาศยาน ทางทอท. มีนโยบายและคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดจุดบริการของสายการบินให้ง่ายต่อการค้นหาและพบเห็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับสายการบินได้โดยตรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางทอท. ได้จัดการตามหลักการของสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งหมดจะอยู่ในระบบการควบคุมโดยมีห้องควบคุมเฉพาะ และในส่วนอื่นที่เพิ่มเติมขึ้นมา คือมีการจ้างบุคลากรมาเป็นทูตสนามบิน (Airport Ambassador) ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ทั้งด้านข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียดต่างๆของเคาน์เตอร์สายการบิน เที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออกเป็นต้น จะมีการเพิ่มการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในตัวอาคารคือ เพิ่มจอตารางแสดงสถานะและข้อมูลเที่ยวบินทั้งเข้าและออก มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความปลอดภัยทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรักษาความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีการยึดหลักของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ว่าด้วยการตรวจสอบสัมภาระผู้โดยสารที่ทั้งโหลดและถือขึ้นเครื่อง ซึ่งขั้นตอนในการปฏิบัติจะเป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนของ ICAO และ

ยังมีการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดจ้างเจ้าหน้าที่ตระเวน สุนัขดมกลิ่น มีเจ้าหน้าที่รักษาการตามจุดต่างๆ ในการเข้าออกพื้นที่ของผู้ใช้บริการ และรวมถึงการตรวจค้นวัตถุระเบิดในหน่วยงาน TOD ที่คอยให้การตรวจค้นและทำลาย รวมถึงมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดดูแลความปลอดภัยในชั่วโมงที่ผิดปกติในจุดต่างๆ อีกด้วย ด้านคมนาคมทางทอท. จะให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้าและออกสนามบินอย่างไร โดยมีการจัดการบริการไว้ในหลายรูปแบบเช่น รถประจำทาง รถตู้ รถแท็กซี่ รถลิฟต์ขึ้น รถบัสเอ็กซ์เพรส รถยนต์ส่วนบุคคล และรถไฟฟ้า ในปัจจุบันทางทอท. มีศูนย์ขนส่งสาธารณะอยู่แล้ว จึงจะจัดการและดำเนินการขนส่งมวลชน (ชสมก.) ในการรับส่งผู้โดยสารที่มาจากภูมิภาคอื่นๆ ได้ เช่น ภาคตะวันออก ที่มาจาก พัทยา จันทบุรี ตราด ชลบุรี เป็นต้น และจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น หนองคาย หนองบัวลำภู เป็นต้น ให้สามารถเข้ามาและเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางเป็นชนิดอื่นที่รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นได้ และทอท. ยังมีการให้บริการรถเวียน (Shutter Bus) รับส่งผู้โดยสารระหว่างตัวอาคารผู้โดยสารกับการขนส่งสาธารณะเพื่อลดความวุ่นวายและคับคั่งที่ตัวอาคารผู้โดยสาร แนวทางการพัฒนาในเบื้องต้นอาคารสถานที่สร้างไว้จะรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 45 ล้านคนต่อปี แต่ ณ ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการประมาณ 42.5 ล้านคนต่อปี ทำให้ท่าอากาศยานเกือบจะไม่สามารถรองรับการเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการได้ทอท. จึงมีโครงการขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโครงการ 2 ขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพจากการรองรับได้ 45 ล้านคนต่อปี ให้เป็น 65 ล้านคนต่อปี โดยจะมีการก่อสร้างเพิ่มขึ้น 4 โครงการ เป็น การก่อสร้างอาคารผู้โดยสารกลางลานจอด (Satellite) ทำให้สามารถรองรับเครื่องบินที่สามารถจอดประชิดอาคารได้อีก 28 ลำ สร้างระบบเชื่อมต่อจากตัวอาคารหลักไปยังอาคารจอดกลางลานจอด โดยใช้ระบบ APM (Airport People Mover) เป็นรถไฟฟ้าในการขนส่งคล้ายกับสนามบินอินชอนของเกาหลี มีการสร้างอาคารสำหรับอพฟิศของสายการบินและอาคารสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อให้เข้ากับการขยายของโครงการ 2 ซึ่งโครงการที่กล่าวมาข้างต้นจะเริ่มจากปีนี้แล้วจะเสร็จสิ้นในปี พุทธศักราช 2559 ซึ่งจะรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งในการจะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นต้องรอสัญญาพื้นที่ของแต่ละพื้นที่ว่าหมดเมื่อไรทางทอท. จึงจะมีนโยบายการสร้างเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นให้เกิดขึ้น เช่น การเพิ่มจำนวนปริมาณห้องน้ำในชั้น 4 เป็นต้น ทั้งหมดเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นอย่างมากและรวดเร็วของผู้ใช้บริการด้านความปลอดภัยทางทอท. มีแผนโครงการที่จะสร้างจุดตรวจค้นลอยฟ้าก่อนที่จะผ่านการตรวจหนังสือเดินทางออกนอกประเทศ โดยการสร้างจะครอบคลุมพื้นที่ที่เป็นจุดตรวจหนังสือเดินทางเดิมเพื่อใช้พื้นที่ที่เป็นอากาศให้มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเริ่มก่อสร้างตั้งแต่ปลายเดือน เมษายนนี้ จนถึงเดือนกันยายน ก่อนที่จะถึงฤดูกาลไฮซีซั่นนี้ ด้านคมนาคม มีการเพิ่มรถไฟฟ้าเข้า

มาคอยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และจะมีการพูดคุยและประชุมกับบอร์ดของขนส่งมวลชน (ขสมก.) เพื่อเพิ่มเที่ยวรถให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นแก่ผู้ใช้บริการในช่วงเวลายามวิกาลให้แก่ผู้โดยสารและพนักงานท่าอากาศยาน จากที่มีผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวนเพิ่มมากขึ้นนั้น ทำให้การบริการในปัจจุบันมีระบบคุณภาพที่ลดลงบ้าง แต่ทางทอท.มีการปรับการให้บริการ และการพัฒนาการบริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความสุขที่สุด ซึ่งอาจจะมีข้อติดขัดบ้างในบางส่วน แต่ขอให้ใช้เวลาเพื่อที่จะช่วยในการพัฒนาให้เป็นที่ดีอีกต่อไป ในระดับที่ดีอีกต่อไปในภายหน้า

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานสายการบิน ผู้ประกอบการร้านค้า นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เมื่อนำจำนวนของผู้ใช้บริการมารวมกันจะได้ จำนวน 23,530,849คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ตัวแทนของพนักงานสายการบิน ผู้ประกอบการร้านค้า นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เมื่อนำจำนวนของผู้ใช้บริการมารวมกันจะได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น และใช้การเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ ส่วนแรกผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และตอนสุดท้าย ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบิน กลุ่มผู้ใช้บริการพนักงานผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทย และกลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มพนักงานตัวแทนสายการบิน กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีพฤติกรรมมารับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มาเพื่อปฏิบัติงาน มาเพื่อไปทำงาน หรือธุรกิจภายในและภายนอกประเทศ และมาเพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งมีความถี่ของจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน โดยมา 3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 1- 2 ครั้งต่อปี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมมารับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าระดับพฤติกรรมมารับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าพฤติกรรมมารับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.04$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.42$) ป้ายโฆษณา ($\bar{X}=3.36$) วิทยู ($\bar{X}=2.38$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาเพื่อปฏิบัติงานจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 และมาเพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 และมีจำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน โดยมา 3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ 1- 2 ครั้งต่อปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคมนาคมเป็นอันดับแรก

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก

6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานสายการบินจำนวน 100 คน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานสายการบิน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ประกอบการร้านค้าจำนวน 100 คน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ประกอบการร้านค้า ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 100 คน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และ

ด้านคมนาคมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 100 คน

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแนวทางการพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านสถานที่ มีความต้องการในด้านรถรับ-ส่ง หรือรถไฟบริการรับ-ส่ง ผู้โดยสารไปยังประตูขึ้นเครื่องเนื่องจากเส้นทางที่จะไปขึ้นเครื่องไกลเนื่องจากขนาดความกว้างของท่าอากาศยาน ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกสัญลักษณ์ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) และมีความชัดเจน เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดความสับสน เช่น บริเวณที่รับผู้โดยสารเข้ามี 3 ช่องทาง แต่ผู้มารอรับอาจหลงได้เนื่องจากความไม่ชัดเจนของป้ายสถานที่ว่าส่วนใดเป็นช่อง A, B, C ควรดูแลรักษาความสะอาดของเคาน์เตอร์บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มห้องน้ำให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมาก ควรปรับปรุงในเรื่องรสชาติอาหาร ความเหมาะสมของปริมาณและราคา ซึ่งควรปรับราคาให้ถูกลง ควรเพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wireless) ให้มากกว่านี้ และควรเปิดฟรีไวไฟ (Free Wifi) ทั่วท่าอากาศยานเพื่อความสะดวกสบายในการสื่อสาร อินเทอร์เน็ตไม่ควรใช้พาสเวิร์ด ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งสำหรับนั่งรอให้เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนลิฟท์โดยสารให้มากขึ้น ควรเพิ่มความหลากหลายของตู้กดเงิน (ATM) ให้มีหลายธนาคารและกระจายอยู่หลายๆ จุดในสนามบิน เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความปลอดภัย ควรจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้มีความน่าเชื่อถือ และมีการอบรมการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในเรื่องความปลอดภัยเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น ในด้านกฎกติกา มารยาท การพูดจาให้สุภาพ การปฏิบัติงานที่ดี เมืองไทยเป็นสยามเมืองยิ้ม

ด้านคมนาคม ควรเพิ่มปริมาณรถรับส่ง/บริการระหว่างอาคารผู้โดยสารกับปากทางสนามบินให้มากขึ้น ควรเพิ่มรถไฟฟ้าเส้นรามอินทรา-มีนบุรี ลาดกระบัง-สุวรรณภูมิ และราคาต่อ

เที่ยวไม่เกิน 25 บาท ควรจัดระบบการให้บริการที่จุดรอแท็กซี่ โดยมีมาตรการในการควบคุมแท็กซี่ทั้งในและนอกจุดบริการ

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน

1. นโยบายด้านสถานที่ ในปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการรับรองผู้ใช้บริการสูงมากประมาณ 150,000 ต่อวัน ซึ่งอาคารในปัจจุบันเกือบจะรองรับไม่เพียงพอ และในอนาคตในด้านอาคารสถานที่จะมีนโยบายในการสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่กลางลานจอด (Satellite) และเพิ่มอาคารหลัก (Main Terminal) อีก 2 ตึก ด้านอาคารจอดรถจะมีการพัฒนาและสร้างเพิ่มขึ้นอีก 2 หลัง และจะมีการใช้ระบบบริการจอดรถ (Valet Parking) เช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าชื่อดัง โดยจะเริ่มมีการก่อสร้างในเดือนกันยายนปีนี้ เนื่องจากเคยมีปัญหาด้านการโงกกินค่าจอดรถของบริษัทเอกชนเกิดขึ้น ทำให้ภายหลังทางทอท.เลยจัดการพัฒนาและดำเนินการเองซึ่งปัจจุบันมีอาคารจอดรถที่เป็นอาคารจอดรถระยะสั้นกับลานจอดรถระยะยาว ในส่วนที่เป็นที่จอดรถระยะสั้นจะมี 4 ที่ แบ่งออกเป็นอาคารได้ 2 ที่ พื้นที่กลางแจ้ง 2 ที่ สามารถให้บริการได้ประมาณ 6,000 คัน แบ่งจอดในอาคารจอดรถ 2 และ 3 ได้ 5,000 คัน ส่วนในโซนที่ 1 และ 4 ที่เป็นกลางแจ้ง จะจอดได้ด้านละ 500 คัน รวมเป็น 1,000 คัน ส่วนที่เป็นที่จอดรถระยะยาว มีพื้นที่เยอะมากสามารถรองรับการจอดรถได้เกือบประมาณ 10,000 คัน

1.1 นโยบายด้านอาคารผู้โดยสาร ทางด้านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีแผนโครงการที่เรียกว่าโครงการสองในการที่จะก่อสร้างอาคารผู้โดยสารขึ้นมาใหม่ โดยเปลี่ยนจากลานโล่งๆนอกประสงค์ภายนอกข้างอาคารเทียบเครื่องบิน A กับ G ขึ้นมาแทน หากสร้างตึกใหม่ที่ใกล้กับอาคารเทียบเครื่องบิน A จะเปลี่ยนเป็นเฉพาะอาคารผู้โดยสารภายในประเทศเพียง จะมีนโยบายการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Clean) คือจัดการพื้นที่ที่ผิดระเบียบให้ดูมีระเบียบและสะอาดเรียบร้อย ซึ่งในการจัดอันดับท่าอากาศยานนั้นจะเน้น 3 ด้าน คือ 1 ความสะอาด 2 บรรยากาศ 3 หิ้งน้ำ ซึ่งทั้งสามเรื่อง เป็นเรื่องพื้นฐานสามารถวางแผนและลงมือทำได้ทันที หากได้มีการจัดสรรให้เป็นระบบระเบียบแล้วก็ยังสามารถเน้นท่าอากาศยานให้เป็นอัตลักษณ์เพิ่มขึ้นและมีลักษณะเด่นที่แตกต่างจากท่าอากาศยานอื่นๆในด้านอาคารผู้โดยสารตามหลักของสถาปนิกและวิศวกรรม สิ่งที่สร้างขึ้นมาแล้วอาจจะสามารถเพิ่มเติมหรือปรับปรุงได้ แต่ทำได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่สามารถเพิ่มเติมได้มาก เช่น จุดตรวจค้นภายในอาคารเทียบเครื่องบิน มาเป็นการตรวจค้นจากส่วนกลาง โดยยึดหลักการให้บริการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือน (ICAO) พื้นที่ของอาคารผู้โดยสารมีพื้นที่ทั้งหมด 563,000 ตร.ม. แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตัวอาคารหลัก กับตัวอาคารเทียบเครื่องบิน ซึ่งจะแบ่งเป็นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งหมดจะสร้างเป็นแบบอาคารเดี่ยว (Single Terminal) การจัดการทางทอท.จัดโดยให้ฝั่งตะวันออกเป็นภายในประเทศ และฝั่งตะวันตกจะเป็นต่างประเทศ

1.2 นโยบายด้านอาคารเทียบเครื่องบิน จะมีการสร้างอาคารกลางลานจอด (Satellite) ขึ้นและสามารถเพิ่มที่จอดประชิดอาคารได้เพิ่มขึ้นและรองรับได้เกือบ 51 ลำ และจอดริโมทได้อีก 69 ลำ รวมทั้งหมดเป็น 120 หลุม ในปัจจุบันมีความทันสมัยแต่ด้วยระยะทางภายในอาคารเทียบเครื่องบินที่ไกลนั้น ทำให้มีการปรับทางเลือนทั้งไปและกลับให้เพียงพอต่อการให้บริการแต่ในช่วงเวลาที่เร่งด่วนทางทอท.มีนโยบายปรับทางเลือนทั้งหมดให้เป็นขาเข้าทั้งหมดเพื่อรองรับผู้ใช้บริการขาเข้าที่มีมาก และลดจำนวนการคับคั่งตรงหน้าประตูทางออกของเครื่องบิน มีนโยบายที่จะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ผู้โดยสาร เช่น ที่พักรับรอง โต๊ะ คอมพิวเตอร์ ไร้สาย (Wi-fi) จอแสดงสถานะของเที่ยวบิน เป็นต้น

1.3 นโยบายด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth) ในอนาคตทางทอท. จะทำการรีอออกเพื่อใช้สถานที่ในชั้น 4 ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม โดยยึดแบบอย่างมาจากสนามบินฮ่องกง แต่เนื่องจากสายการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมุ่งเน้นความเป็นเฉพาะตัวของสายการบินมากไป ทำให้การตั้งป้ายโฆษณาหรือสิ่งให้ข้อมูลของสายการบินมากขึ้น ในบริเวณจุดให้บริการทำให้ดูรุงรังมากไปแลดูไม่สะอาด เนื่องด้วยจุดบริการกับเคาน์เตอร์ห่างกัน ยากแก่การควบคุม ทำให้ยากแก่การบริการผู้ใช้บริการ หาข้อมูลแต่ละสายการบินลำบาก มีนโยบายที่มีการเพิ่มความเด่นชัดของเคาน์เตอร์สายการบินและมีการสร้างทางเชื่อมจากอาคารผู้โดยสารออกไปยังออฟฟิศสายการบินหากต้องเอาจุดบริการที่เป็นบูธออกจากชั้น 4 จุดบริการสายการบินจะมีทั้งที่เป็นออฟฟิศและเป็นบูธให้บริการ ในส่วนออฟฟิศของสายการบินจะมีทั้งที่ในตัวอาคาร อาคารเทียบเครื่องบิน และตึกบริษัทท่าอากาศยาน ทางทอท.มีนโยบายและคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดจุดบริการของสายการบินให้ง่ายต่อการค้นหาและพบเห็น เพื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับสายการบินได้โดยตรง

2. นโยบายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางทอท.ได้จัดการตามหลักการของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งหมดจะอยู่ในระบบการควบคุมโดยมีห้องควบคุมเฉพาะ และในส่วนอื่นที่เพิ่มเติมขึ้นมา คือ มีการจ้างบุคลากรมาเป็นทูตสนามบิน (Airport ambassador) ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ทั้งด้านข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียดต่างๆของเคาน์เตอร์สายการบิน เที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออก เป็นต้น จะมีการเพิ่มการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในตัวอาคารคือ เพิ่มจอตารางแสดงสถานะและข้อมูลเที่ยวบินทั้งเข้าและออก มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

และเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการมีการปรับปรุงพวกป้ายบอกทางให้มีความชัดเจนมากกว่าเดิม เพราะมีความสำคัญที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ หากพัฒนาป้ายได้ชัดเจนก็สามารถลดจำนวนการทำงานลงได้อีกทางหนึ่ง ลิฟต์ บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ก็ดีอยู่แล้ว ไม่มีการเพิ่มเติมอะไร แต่เน้นให้มีการใช้งานที่มีประสิทธิภาพขึ้น ที่พักรับรอง มีการสร้างบรรยากาศที่ดี ภายในส่วนที่เป็นขาออก เพิ่มที่นั่งและความสะอาดสะดวกสบาย ในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้านห้องน้ำ ทอท.ไม่ได้คำนึงถึงตอนสร้างว่าจะรับรองผู้ใช้บริการที่เดินทางมารับส่งผู้เดินทาง ทำให้ห้องน้ำที่มีนั้นไม่เพียงพอ คูดับแคบขึ้นไปทันตา แต่ ทอท.มีนโยบายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกับความสะอาดของห้องน้ำมากกว่ารู้สึกถึงความไม่เพียงพอของห้องน้ำ ด้านที่พักรับรอง ทาง ทอท.ได้มีการสร้างบรรยากาศที่นั่งให้รู้สึกนั่งสบายเหมือนได้พักผ่อนอยู่กับบ้าน ทางทอท. มีนโยบายในอนาคตอาจจะมีการเพิ่มชุดเครื่องเสียง (Home Theatre) แก่ผู้ใช้บริการได้นั่งชมในเวลารอขึ้นเครื่องบิน ด้านเทคโนโลยี มีการสร้างตู้บริการเช็คอินด้วยตนเอง (Kiosk) เพื่อให้สามารถลดปัญหาการคับคั่งและลดการเช็คอินของผู้โดยสารในเวลาเร่งด่วนได้ ซึ่งตอนนี้อยู่ในการพัฒนาขั้นตอนให้จ่ายแก่การใช้งานด้านธนาคารผู้บริหารระดับสูงของทอท. กำลังมองดูความเพียงพอของธนาคารที่มีอยู่ในการทำอากาศยาน แต่เนื่องด้วยจากการสัมปทานและผลตอบแทนจากแต่ละธนาคารทำให้ยากที่จะเพิ่มธนาคารอื่นๆ นอกเหนือจากที่มีให้บริการอยู่ได้

3. นโยบายด้านความปลอดภัยแนวทางของทอท.ในปัจจุบัน ได้ยกระดับความปลอดภัยให้อยู่ในระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยลาดตระเวนตลอดเวลา จะมีนโยบายเพิ่มพื้นที่เอ็กซเรย์จุดตรวจค้นสิ่งของของผู้ใช้บริการ มีการเพิ่มเครื่องสแกน (CT Scan) เครื่องแสกนรองเท้า (Magshoe) เครื่องสแกนแบบเต็มตัว (Body Scan) เพื่อให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการตรวจค้นในอนาคต มีนโยบายจัดตั้งจุดตรวจค้นใหม่เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น โดยใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) ตรวจจับความผิดพลาดของผู้คนและสิ่งของที่มีพิรุณ ทั้งนี้ยังมีการสร้างเคาน์เตอร์เพิ่มเติมด้านความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการในเวลาที่ต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ณ เคาน์เตอร์ให้บริการได้ทันที มีนโยบายที่จะสร้างจุดตรวจค้นชั้นลอยตรงบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทาง เพื่อตรวจค้นสิ่งของและบุคคลก่อนที่จะผ่านจุดตรวจหนังสือเดินทางอย่างเข้มงวด การรักษาความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีการยึดหลักขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ว่าด้วยการตรวจสัมภาระผู้โดยสารที่ทั้งโหลดและถือขึ้นเครื่อง ซึ่งขั้นตอนนี้ในการปฏิบัติจะเป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และยังมีการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดจ้างเจ้าหน้าที่ตระเวน สุนัขดมกลิ่น มีเจ้าหน้าที่รักษาการตามจุด

ต่างๆ ในการเข้าออกพื้นที่ของผู้ใช้บริการ และรวมถึงการตรวจค้นวัตถุระเบิดในหน่วยงาน TOD ที่คอยให้การตรวจค้นและทำลาย รวมถึงมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดดูแลความเคลื่อนไหวที่ผิดปกติในจุดต่างๆ อีกด้วยทางทอท. คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นนโยบายอันดับแรกที่ทางทอท. พึ่งให้ความสำคัญมากที่สุดเพราะความปลอดภัยนั้นจะต้องเป็น 100% เสมอ

4. นโยบายด้านคมนาคมทางทอท. จะให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้าและออกสนามบิน โดยมีการจัดการบริการไว้ในหลายรูปแบบ เช่นรถประจำทาง รถตู้ รถแท็กซี่ รถลิμουซีน รถบัสเอ็กซ์เพรส รถยนต์ส่วนตัว และรถไฟฟ้า ในปัจจุบันทาง ทอท. มีศูนย์ขนส่งสาธารณะอยู่แล้ว จึงจะจัดการและดำเนินการโดยขสมก. ในการรับส่งผู้โดยสารที่มาจากภูมิภาคอื่นๆ ได้ เช่น ภาคตะวันออก ที่มาจาก พัทยา จันทบุรี ตราด ชลบุรี เป็นต้น และจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น หนองคาย หนองบัวลำภู เป็นต้น ให้สามารถเข้ามาและเปลี่ยนเส้นทางในการเดินทางเป็นชนิดอื่นที่รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นได้ และทอท. ยังมีการให้บริการรถเวียน (Shutter Bus) รับส่งผู้โดยสารระหว่างตัวอาคารผู้โดยสารกับการขนส่งสาธารณะเพื่อลดความวุ่นวายและคับคั่งที่ตัวอาคารผู้โดยสาร มีนโยบายพัฒนาเพื่อการขนส่งเข้า – ออก และภายในท่าอากาศยานให้สะดวกแก่ผู้ให้บริการ แต่การเดินทางเข้าออกก็สามารถเดินทางได้หลายหลายเส้นทางในปัจจุบัน สามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวกสบาย เช่น รถขนส่งสาธารณะ รถแท็กซี่ รถลิμουซีน รถไฟฟ้า และรถส่วนตัว ทั้งนี้ด้านการคมนาคมหรือเส้นทางในปัจจุบันถือว่ามีประสิทธิภาพดีอยู่แล้วแต่ในบางส่วนก็ยังคงต้องมีการพัฒนาอยู่บ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวทางที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้สัมภาษณ์พอสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีดังนี้

1. ด้านสถานที่ อาคารจอดรถจะมีการพัฒนาลานจอดรถให้เป็นลานจอดรถอัตโนมัติและเป็นสถานที่ที่สามารถรองรับรถที่มาจากภาคตะวันออกที่จะเข้ามาจอดในท่าอากาศยานในช่วงเวลาวันหยุดยาว เพื่อเดินทางทางอากาศหรือนั่งรถไฟเข้าเมือง เป็นการประหยัดทรัพยากรน้ำมันไปในตัวนั่นเอง

1.1 อาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน มีการพัฒนาการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ให้บริการ โดยการเพิ่มจอแสดงสถานะเที่ยวบิน ทั้งขาเข้าและขาออกเป็นจอแบน (LCD) และเพิ่มรายละเอียดในหน้าจอให้มากขึ้นกว่าเดิมและ เนื่องด้วยอาคารที่รองรับผู้โดยสารในปัจจุบันมีความหนาแน่นมากทอท. มีแผนการพัฒนาด้วยการจะสร้างอาคารผู้โดยสารเพิ่มขึ้น เพราะปัจจุบันนี้มีผู้มาใช้บริการต่อวันประมาณ 140,000-150,000 คน มีการสร้างรันเวย์เพิ่มขึ้น

สร้างอาคารกลางลานจอด (Satellite) เพิ่มขึ้น มีการสร้างอาคารจอดรถที่ทันสมัยขึ้น แต่การสร้างทั้งหมดนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญว่าจะอนุมัติได้ช้าหรือเร็ว เบื้องต้นอาคารสถานที่สร้างไว้จะรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 45 ล้านคนต่อปี แต่ ณ ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการประมาณ 42.5 ล้านคนต่อปี ทำให้ท่าอากาศยานเกือบจะไม่สามารถรองรับการเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการได้ ทอท.จึงมีโครงการขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโครงการ 2 ชั้น เพื่อเพิ่มศักยภาพจากการรองรับได้ 45 ล้านคนต่อปี ให้เป็น 65 ล้านคนต่อปี โดยจะมีการก่อสร้างเพิ่มขึ้น 4 โครงการ เป็นการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารกลางลานจอด (Satellite) ทำให้สามารถรองรับเครื่องบินที่สามารถจอดประชิดอาคารได้อีก 28 ลำ สร้างระบบเชื่อมต่อจากตัวอาคารหลักไปยังอาคารจอดกลางลานจอด โดยใช้ระบบการขนส่งคนภายในอาคารโดยสาร APM (Airport People Mover) เป็นรถไฟฟ้าในการขนส่งคล้ายกับสนามบินอินชอนของเกาหลี มีการสร้างอาคารสำหรับออฟฟิศของสายการบินและอาคารสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อให้เข้ากับการขยายของโครงการ 2 ชั้น โครงการที่กล่าวมาข้างต้นจะเริ่มจากปีนี้แล้วจะเสร็จสิ้นในปีพุทธศักราช 2559

1.2 ด้านจุดบริการสายการบินพาณิชย์อาจจะมีการโยกย้ายออกจากชั้น 4 เพื่อสร้างพื้นที่ในการใช้สอยให้มากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความโอ่งโงงของห้องผู้โดยสารขาออกชั้น 4 มีการปรับปรุงเป็นบุทเหล็กและง่ายแก่การพบเห็น จะมีการปรับปรุงไปเรื่อยๆ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด สะดวกที่สุด และพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะมีการปรับปรุงไปเรื่อยๆ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด สะดวกที่สุด และพึงพอใจมากที่สุด ส่วนของห้องน้ำจะมีนโยบายการเพิ่มของห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารชั้น 4 ขาออกก่อนที่อื่นๆ ในปีนี้ มีการพัฒนาป้ายบอกทางภายในอาคารผู้โดยสารก่อนสิ่งอื่นใดเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดอาการหลงในอาคาร ในส่วนด้านร้านค้า ร้านอาหาร จะมีการร่วมมือกับบริษัทคิงพาวเวอร์ ในการจัดเพิ่มหรือสร้างเพิ่มเติมขึ้น ด้านลิฟต์ บันไดเลื่อนทางทอท. ทราบว่ามีไม่เพียงพอแต่ไม่สามารถที่จะสร้างเพิ่มขึ้นได้ เนื่องด้วยพื้นที่จำกัด แต่จะมีการเพิ่มสี่ล้อภายนอก และบริเวณกระจกด้วยสติ๊กเกอร์ โฆษณา แทนเพื่อให้ดูมีชีวิตชีวามากขึ้น ด้านที่พักรับรอง มีการสร้างที่นั่งให้กับพระสงฆ์ ในฝั่งภายในประเทศ ส่วนผู้ใช้บริการอื่นๆ ก็จัดให้มีที่นั่งเฉพาะเพื่อรองรับก่อนจะขึ้นเครื่องบินในบริเวณจุดพักก่อน (Gate) โดยติดป้ายไว้แสดงให้เห็นเด่นชัดแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนที่นั่งนอกห้องประตูทางออกขึ้นเครื่องจะมีการเพิ่มโทรทัศน์ เก้าอี้นั่งพัก และบรรยากาศภายในอาคารให้ดูน่าพักผ่อนมากยิ่งขึ้น ด้านเทคโนโลยี มีการนำสิ่งที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาเรื่อยๆ พร้อม

กับความปลอดภัยที่ให้บริการโดยดูจากการพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้ของท่าอากาศยานต่างๆ ที่เป็นพันธมิตรกับเรา ด้านร้านค้า จะมีการพัฒนาโดยการเน้นชื่อเสียง (Brand name) เข้ามาให้บริการทั้งที่เป็นร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม โดยให้บริษัทคิงพาวเวอร์เป็นผู้จัดการในด้านนี้ แล้วติดตามผลการพัฒนาจากการแจกแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านธนาคาร หากจะมีการพัฒนาจะต้องขึ้นอยู่กับธนาคารแห่งประเทศไทยเท่านั้นในส่วนนี้ของ ทอท. ทำได้เพียงแค่จัดสถานที่และจุดบริการแลกเงินตราให้ได้เท่านั้น

3. ด้านความปลอดภัยทอท.มีแผนโครงการที่จะสร้างจุดตรวจค้นลอยฟ้าก่อนที่จะผ่านการตรวจหนังสือเดินทางออกนอกประเทศ (Upper Deck Security) โดยการสร้างจะเห็นสถานที่ที่เป็นจุดตรวจหนังสือเดินทางเดิม เพื่อใช้พื้นที่ที่เป็นอากาศให้มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเริ่มก่อสร้างตั้งแต่ปลายเดือนเมษายนนี้ จนถึงเดือนกันยายน ก่อนที่จะถึงฤดูกาลไฮซีซั่นนี้ ทาง ทอท.ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ไม่มีการหยุดนิ่งเพราะจากเหตุการณ์ก่อการร้ายมีระบอบไปทั่วโลก ทำให้ทาง ทอท. ให้ความสำคัญในการป้องกันและให้ความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก มีการสร้างจุดตรวจค้นใหม่เพิ่มขึ้น มีการใช้ระบบความปลอดภัยของกระเป๋าแบบ TSA Locks ของอเมริกา มีการใช้เครื่องสแกน (CT Scan) เพิ่มขึ้น มีการใช้เครื่องสแกนรองเท้า (Magshoe) เข้ามาตรวจค้น โดยเริ่มใช้งานได้ประมาณเดือนกันยายนปีนี้ และจะมีการเริ่มทำสแกนแบบเต็มตัว (Full Body Scan) อย่างจริงจัง มีการอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจตราภายในท่าอากาศยานตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. ด้านคมนาคม หากมีการสร้างอาคารโดยสารภายในประเทศ (Terminal Domestic) ขึ้น จะมีการสร้างรถไฟฟ้าเชื่อมวิ่งผ่านอาคารขนส่งสาธารณะกับอาคารในโซน อาคารเทียบเครื่องบิน A โดยตรงเลย ซึ่งจะคล้ายกับท่าอากาศยานสิงคโปร์และฮ่องกง ในส่วนด้านบริการแท็กซี่จะมีการแบ่งสายการเดินทางเพื่อให้ง่ายแก่การเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการและลดปัญหาการหลีกเลี่ยงการไม่รับผู้โดยสารของรถแท็กซี่ มีการจัดระเบียบคิวรถแท็กซี่ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นจะมีการพัฒนาการรองรับการขนส่งให้มากขึ้น เพื่อให้สะดวกและเป็นจุดศูนย์กลางในการเดินทางไปได้ทุกที่ทั้งทางเครื่องบิน รถไฟ และ รถขนส่งสาธารณะเป็นต้น จะมีการสร้างรถไฟใต้ดินที่วิ่งภายในท่าอากาศยานเพิ่มขึ้น เช่น เชื่อมโยงจากตัวอาคารหลักไปยังอาคารกลางลานจอด (Satellite) จะมีโปรโมชั่นเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารให้มีราคาที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ และจะมีการพูดคุยและประชุมกับบอร์ดของบริษัทขนส่งมวลชน (ขสมก.) เพื่อเพิ่มเที่ยวรถ จำนวน ให้มีเพิ่มมากขึ้นแก่ผู้ใช้บริการในช่วงเวลายามวิกาลให้แก่ผู้โดยสารและพนักงานท่าอากาศยาน

จากที่มีผู้มาใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวนมากขึ้นนั้น ทำให้การบริการในปัจจุบันมีระบบคุณภาพที่ลดลงบ้าง แต่ทางทอท.มีการปรับการให้บริการ และการพัฒนาการบริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความสุขที่สุด ซึ่งอาจจะมีข้อติดขัดบ้างในบางส่วน แต่ขอให้ใช้เวลาเพื่อที่จะช่วยในการพัฒนาให้เป็นไป ในระดับที่ดีอีกต่อไปในภายหน้า

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยจากการศึกษาผู้ใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสัญชาติไทย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันนี้ผู้หญิงมีโอกาสทางการศึกษาที่ดีและมีโอกาสในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้ ทำให้สามารถเดินทางท่องเที่ยวหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในสถานที่ต่างๆได้และ สอดคล้องกับข้อมูลสถิติประชากรในปี 2553 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติกล่าวว่าประเทศไทยรวมทุกภาคมีจำนวนประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงทำให้แนวโน้มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าและไม่สอดคล้องกับธนะ ักญจนศิริกุลและคณะ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการบริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุประมาณ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน

พฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่าง ๆ

ผลการวิจัยจากการศึกษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก ($\bar{X}=3.42$) และรองลงมาคือป้ายโฆษณา ($\bar{X}=3.36$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ วิทยุ ($\bar{X}=2.38$) ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง การติดต่อสื่อสารผ่านด้าน อินเทอร์เน็ตจะเป็นการสื่อสารที่สะดวกในยุคปัจจุบัน เพราะทุกคนสามารถหาข้อมูลข่าวสารต่างๆได้ง่ายและรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ วัฒนเสถียร (2543) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารจากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษาผู้ประกอบการมีการเปิดรับข่าวสารโดยรวมจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข่าวสารจากกรมส่งเสริม ฯ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแอสแชล (1998) ที่กล่าวว่า

ผู้บริโภคเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้า และเลือกการรับรู้ โฆษณาที่สอดคล้องสนับสนุนกับความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้บริโภคจะได้รับความสนใจและจดจำมากเป็นพิเศษและมีแนวโน้มค่อนข้างมากที่จะไม่ให้ความสนใจต่อโฆษณาที่ขัดแย้งกับประสบการณ์

วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มาเพื่อไปปฏิบัติงาน มาเพื่อท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ และมาเพื่อทำธุรกิจและดูงานภายในและภายนอกประเทศ การเดินทางในปัจจุบันต้องมีการวางแผนที่ดีเพื่อจะได้ประหยัดเวลาในการเดินทาง และเพื่อลดการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งผู้ให้บริการมักจะเน้นการเดินทางที่ประหยัดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการในการเดินทาง ซึ่งในการเดินทางแต่ละครั้งจะเน้นทั้งเดินทางเพื่อไปทำงาน ไปท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเลือกใช้บริการการขนส่งทางอากาศในการเดินทางเพื่อเป็นการประหยัดเวลา และสอดคล้องกับ กุลรัศมี นาคเพ่งพิศ (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นลักษณะพฤติกรรมในการตัดสินใจ และเลือกรูปแบบที่จะเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะพิจารณาเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว และในการใช้บริการ

วิเคราะห์ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการทางด้านความปลอดภัยสูงสุด โดยระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านสถานที่ พบว่า ในด้านอาคารจอดรถมีความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.82$) ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่เดินทางมาท่าอากาศยาน ใช้พาหนะโดยรถยนต์เป็นจำนวนมากกว่าพาหนะสิ่งอื่นๆ เนื่องด้วยการเดินทางโดยรถยนต์ก็เพื่อความสะดวกในการเดินทาง และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของกฤษณรงค์ สอนธยางกูล (2554) ผู้ประสานงานโครงการการจัดอันดับท่าอากาศยาน ส่วนแผนและสถิติ กล่าวว่า ในอนาคตอาจจะมีการก่อสร้างระบบสาธารณะขนส่งในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการขนส่ง เพื่อรองรับการเดินทางของผู้ใช้บริการจากทั่วทุกที่และจะให้เป็นที่สามารถมาจอดรถในเวลาสุดสัปดาห์

ในวันหยุดนขัตฤกษ์ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆโดยเครื่องบินและเพื่อให้สามารถลดระยะทางการเดินทางจากตัวเมืองและนอกเมือง ประหยัดค่าน้ำมัน โดยการมาใช้บริการด้านการขนส่งของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านห้องน้ำมีความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ในด้านความสะดวกของพื้นที่และความเพียงพอของห้องสุขา ($\bar{X}=3.96$) การใช้บริการด้านห้องน้ำมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการใช้บริการ เพราะผู้โดยสารจำเป็นต้องมีการขับถ่าย หรือทำธุระส่วนตัวในบางเวลา ซึ่งสอดคล้องกับปริญญา บุญปลัดมภ์ เจ้าหน้าที่ 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยานส่วนบริการอาคารโดยสาร (2554) ที่กล่าวว่า ด้านห้องน้ำในตอนแรกทางท่าอากาศยานไม่ได้คำนึงว่าจะรองรับผู้บริการที่มาส่งผู้เดินทาง ทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอแต่ทางทอท.มีนโยบายที่จะทำให้ผู้บริการรู้สึกพึงพอใจในความสะดวกของห้องน้ำมากกว่ารู้สึกถึงความไม่เพียงพอของห้องน้ำ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ด้านความสุภาพ การช่วยเหลือขอพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.91$) ความสุภาพ อ่อนโยนในการบริการเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีจิตใจที่รักในการบริการ และจะทำให้ผู้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจเมื่อใช้บริการในทุกๆครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับสมชาย กิจยรรยง (2546) ที่กล่าวว่า ศิลปะในการให้บริการที่ดีของพนักงานจะช่วยในการดึงดูดการให้บริการและทำให้เกิดความประทับใจหลังจากที่ได้ใช้บริการในบริการนั้นๆแล้ว

ด้านคมนาคม พบว่า ในด้านการเดินทางที่สะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง มีความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.77$) การเดินทาง หากเดินทางไม่สะดวกหรือลำบากในการเดินทาง ก็จะทำให้ผู้บริการไม่มาใช้บริการหรืออาจจะใช้บริการในการเดินทางด้านอื่นที่ใกล้เคียงที่พักของผู้บริการและความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่า การเดินทางเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางหรือเครือข่ายการขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งบริการนั้นได้ และสามารถติดต่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะสวยงามขนาดไหนก็ตามแต่หากไม่สามารถเดินทางไปได้ก็ไร้ความหมายโดยสิ้นเชิง

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคมนาคมเป็นอันดับแรก โดยระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านสถานที่ พบว่าในด้านอาคารผู้โดยสารมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.57$) การตกแต่งภายในอาคาร เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกประทับใจและได้เห็นถึงวัฒนธรรมและอารยธรรมของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับท่าอากาศยานนานาชาติอิมวีนิค (2554) การตกแต่งภายในตัวอาคารเป็นสิ่งจำเป็นที่จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านศิลปะ และยังทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นเมื่อยามได้มาเยือนและใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในด้านความสะดวกและคุณภาพของอาหารมีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.39$) ความสะดวกและคุณภาพของอาหารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์และเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่จะสร้างสิ่งดึงดูดผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่าความปลอดภัยจากการใช้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มต้องให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาหารที่เป็นพิษและการโกงราคาของร้านอาหารในทุกสถานการณ์

ด้านความปลอดภัย พบว่า ในด้านจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.23$) จำนวนผู้รักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะการใช้คนจำนวนมากก็เพื่อให้มีการสอดส่องและดูแลการให้บริการด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง (2554) การให้บริการด้านความปลอดภัยจำเป็นจะต้องมีผู้รักษาความปลอดภัยในจำนวนที่มาก เพื่อให้เป็นการสอดส่องดูแลความเรียบร้อยของสนามบินและยังช่วยเฝ้าระวังการก่อการร้ายจากผู้ไม่หวังดี และสอดคล้องกับท่าอากาศยานซางฮี้ (2554) จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีพื้นที่กว้างใหญ่ของท่าอากาศยาน การสอดส่องดูแลในการให้บริการบางจุดต้องใช้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการดูแล

ด้านคมนาคม พบว่า ในด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเดินทางได้หลายเส้นทาง ($\bar{X}=3.51$) ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีนโยบายการพัฒนาด้านคมนาคมให้ผู้ใช้บริการ

ในการเดินทางไปที่อากาศยานได้ง่าย โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งที่หลากหลายมารองรับเช่น รถไฟฟ้า รถประจำทาง รถตู้ และรถแท็กซี่ ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ (2552) ที่กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐานยังหมายถึงระบบการขนส่งและอุปกรณ์การขนส่ง ได้แก่ อากาศยาน เรือโดยสาร รถบัส รถไฟ แท็กซี่ รถรางลอยฟ้า และพาหนะขนส่งผู้โดยสารอื่นๆ เช่น การบริการรถแท็กซี่ต้องมีคุณภาพ มีความสะอาด และผู้ขับรถแท็กซี่ต้องมีความใส่ใจในการยกสัมภาระให้ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สะดวกในการใช้บริการ และในการเดินทางแต่ละครั้ง

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยแยกเป็นกลุ่มผู้ให้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มผู้ให้บริการพนักงานตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิเคราะห์จากกลุ่มผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการทั้งหมด 200 คน พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน เนื่องจากผู้ให้บริการกลุ่มนี้มีความใกล้ชิดในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยตรงเพราะได้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ให้บริการกลุ่มนี้เห็นถึงจุดด้อยของการให้บริการของท่าอากาศยาน ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ในระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าพนักงานตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการ มีความต้องการในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทร เวชสุวรรณค์ (2545) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการได้รับการบริการในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจจากการให้บริการขององค์กรนั้น โดยส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจ เพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งถ้าพนักงานได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่ดีจากองค์กร ก็จะสามารถ

สร้างจิตสำนึกในการทำงานครั้งต่อไปของพนักงานและดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ และสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 3 (2010-2014) ที่กล่าวว่า การเติบโตของการขนส่งทางอากาศ มีการก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในดำเนินการท่าอากาศยาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านกายภาพ และด้านเทคนิคให้ ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารและผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบิน ผู้ประกอบการ และผู้โดยสารที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือกับสายการบิน หน่วยงานราชการต่างๆ และผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์อื่นๆ โดยจะเน้นการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการสู่ระดับสากล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการศึกษากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิเคราะห์จากกลุ่มผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด 100 คน พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน เนื่องจากผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวไทย มีการรับรู้ข่าวสารและพฤติกรรมการใช้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศ ทำให้รับรู้ถึงการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใกล้เคียงกับพนักงานตัวแทนสายการบินและผู้ประกอบการ ซึ่งผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวไทย อยู่ในระดับปานกลางแต่ในระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับศรัญญา วรากุลวิทย์ (2551) ที่กล่าวว่า ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ทั้งนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย ย่อมให้ความสำคัญกับคุณภาพและการบริการท่าอากาศยาน เนื่องจากปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินได้รับความนิยมมากขึ้น เพราะเป็นการเดินทางที่ใช้เวลาน้อย มีความสะดวกสบายในการเดินทางระยะไกล ทำให้นักท่องเที่ยวยอมจ่ายเพื่อแลกกับความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางและสอดคล้องกับอภิรดี พรภักธรัตน์ (2550) ที่กล่าวว่าภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความน่าสนใจในการรับรู้การใช้บริการและความต้องการด้านการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับรับรู้มาก โดยการรับสื่อนั้นจะรับจากสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับจิรพงษ์ ตั้งดำรงกุล เจ้าหน้าที่ 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยานส่วนบริการอาคารโดยสาร (2554) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เริ่มมีการใช้บริการการเดินทางทางอากาศมากขึ้นและผู้ใช้บริการก็มีความต้องการที่จะได้ความความสะดวกสบายจากการใช้บริการท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง ทำให้ท่าอากาศยานต้องมาการพัฒนาการบริการเพิ่มรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

ผลการศึกษการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยวิเคราะห์จากกลุ่มผู้ใช้บริการที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศทั้งหมด 100 คน พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม ไม่มีความแตกต่างกันยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ไม่ได้พำนักหรืออาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลายาวนานใช้บริการท่าอากาศยานเพียงเพื่อเดินทางเข้าออกประเทศเท่านั้น ซึ่งในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของนักท่องเที่ยวต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก แต่หากเปรียบเทียบทั้งความพึงพอใจและความต้องการแล้วพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หากศึกษารายย่อยของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของอาคารผู้โดยสาร จะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความพึงพอใจและความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการสัมผัสและได้ใช้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง (2554) ที่กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นมากซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในด้านการบริการของสนามบิน และการจัดการให้บริการของท่าอากาศยาน ซึ่งการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ เมื่อได้สัมผัสและได้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับ

ท่าอากาศยานมิวนิค (2554) การบริการของท่าอากาศยานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของท่าอากาศยาน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจเป็นอันดับแรก โดยการบริการของท่าอากาศยานแห่งนี้จะเน้นการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า ร้านอาหาร ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสะดวกสบายในการใช้บริการและประทับใจหลังจากได้รับการบริการแล้ว และสอดคล้องกับท่าอากาศยานชางฮี (2554) การบริการและการจัดการท่าอากาศยานมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและสัมผัสถึงความเต็มใจในการให้บริการของท่าอากาศยาน โดยเน้นการบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และความคมนาคมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการยังมีความต้องการในการให้บริการของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในการอำนวยความสะดวกของการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมและเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในอาคารจอดรถอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความต้องการในด้านการลดราคาค่าบริการลานจอดรถอยู่ในระดับมาก ซึ่งทางท่าอากาศยานควรมีการปรับลดค่าบริการในช่วง 1 – 2 ชั่วโมงแรกไม่ควรมีราคาสูงเกิน หากจอดไม่เกิน 20 นาทีไม่ควรเก็บค่าบริการ และควรปรับลดราคาค่าจอดรถรายเดือนสำหรับพนักงานให้เหมาะสมกว่านี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากปัจจุบันมีสถานที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถขยายการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้เท่าที่ควร เช่นด้านสุขา ด้านความสะดวกของพื้นที่ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความสะดวก นำ้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจกับการบริการที่มีอยู่อย่างจำกัด

ด้านความปลอดภัย ด้านความสุภาพและการให้การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ควรมีวาจาที่สุภาพอ่อนหวานและเต็มใจให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในอนาคต

ด้านคมนาคม ด้านการเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหลากหลายเส้นทาง และเดินทางได้สะดวกสบาย ซึ่งความพึงพอใจในด้านนี้ถือว่ามีส่วนที่ดีอยู่แล้ว เพียงแค่ปรับปรุง การให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับการใช้บริการที่มากขึ้น

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมสูงสุด แสดงให้เห็นถึงความมี ศักยภาพในการอำนวยความสะดวกในการขนส่งมวลชนที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ เสนอต่อความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นจึงควรพัฒนาการคมนาคมให้มีความทันสมัยและตรง ต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผ่านสื่อต่างๆ ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการ ทุกเพศ ทุกวัย และมีการสอบถามการรับรู้สื่อของผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการ ของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

4. ด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารภายในประเทศมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อที่มิ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจ ค้น เนื่องจากมีช่องตรวจน้อยเพื่อความละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งสมควรเพิ่มช่องตรวจและจำนวนพนักงาน รักษาความปลอดภัย ควรเดินตรวจตราให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐบาลควรมีการอนุมัติงบประมาณเพื่อใช้สำหรับ สนับสนุนโครงสร้างการ ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีส่วนร่วมในการรับรู้การพัฒนาการบริการจากความ พึงพอใจและความต้องการในทุกด้านของผู้ใช้บริการ

2. กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรมีระบบการจัดการการ พัฒนาด้านบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยและเพื่อสร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการในอนาคตและเพื่อในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติดอันดับของเอเชียและ ของโลก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติ ภายในประเทศ ในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย

2. ควรมีการสอบถามถึงความต้องการในอนาคตที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ทาง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิปรับปรุงเพิ่มเติมในอนาคต

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กระทรวงคมนาคม. (2545). ผลงานประจำปี 2544. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ร.ส.พ.
- กรมการขนส่งทางอากาศ. ภาคข้อมูลสถิติ. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://aviation.go.th>.
[2553, มกราคม 16]
- การพัฒนาการให้บริการ. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://www.nanosoft.co.th/maktop11.htm>. [2553, มกราคม 16]
- กุลรัศมี นาคเพ่งพิศ. (2552). แนวทางการพัฒนาการตลาดผลิตภัณฑ์ของฝากประเภทสินค้าเกษตรแปรรูปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยรัตนนคร.
- กฤษณรงค์ สอนยางกุล. ผู้ประสานงานโครงการจัดอันดับท่าอากาศยาน ส่วนแผนและสถิติ ฝ่ายแผนงานและการเงิน. สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ 2554.
- จิรพงษ์ ตั้งดำรงกุล. เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยานอาวุโส 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการท่าอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2554.
- จิราภรณ์ สีขาว.(2551). ภาพลักษณ์องค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์และณรงค์ ศิริรัมย์. (2549). ความต้องการบุคลากรด้านงานบริการในอุตสาหกรรมการบิน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ นวราช. ปัญหาสุวรรณภูมิขึ้นวาระแห่งชาติ ปี 2551. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://www.ryt9.com/s/bmnd/685802>. [2554, มีนาคม 22]
- ชัชไฉย พรหมรัตน์พงษ์. เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน 3 ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการท่าอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2554.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2547). การวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- दनัย จันท์เจ้าฉาย.(2550). ภาพลักษณ์ VS การสร้างตราสินค้า. กรุงเทพฯ : ริเวอร์ไซด์.
- ดิเรก ฤกษ์หว่าย.(2527). การส่งเสริมเกษตร:หลักและวิธีการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ทิพวรรณ มุ่งมณี. (2544). การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ท่าอากาศยานไทย.(2552). [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://www.airportthai.co.th>.
[2553, กุมภาพันธ์ 14]
- ท่าอากาศยานไทย,บริษัท. แผนวิสาหกิจของท่าอากาศยานไทย ฉบับที่ 3 (2010-2014).
[ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล: <http://www.airportthai.co.th/th/pdf/CorporatePlan-th.pdf>
[2549, มีนาคม 29]
- ท่าอากาศยานมิวนิค. การบริการและความพึงพอใจ. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล :
<http://www.munich-airport.de/en/company/architektur/index.jsp>
[2554, เมษายน 23]
- ท่าอากาศยานสิงคโปร์. ความพึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยาน. [ออนไลน์].
แหล่งข้อมูล : <http://www.changiairport.com/our-business/about-changi-airport>
[2554, เมษายน 23]
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.(2547). วารสารเศรษฐกิจและสังคม ปีที่ 41 ฉบับที่ 1. (ม.ค. – ก.พ.)
หน้า 55 – 64.
- ท่าอากาศยานฮ่องกง. การให้บริการที่ประทับใจของผู้โดยสาร. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล :
<http://www.hongkongairport.com/eng/business/about-the-airport.html>
[2554, เมษายน 23]
- ปริญญา บุญปลั่งมภ์. เจ้าหน้าที่อาวุโส 6 งานปฏิบัติการท่าอากาศยาน ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร
ฝ่ายการท่าอากาศยานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ 2554.
- ธนะ ภัฏจนศิริกุล. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธิดาพรรณ ยิ้มสรวล. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้
บริการของการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. เอกซ์คิษาประกอบปริญญา
มหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระเดช รุ่งมงคล. (2542). การวิจัยอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประชาชน.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : บริษัท เพรส แอนด์
ดีไซน์ จำกัด.

พงษ์เทพ วรภิโศคาทร. (2537). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.

พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เจริญผลการพิมพ์.

พีรพงษ์ อินทอน. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฝ่ายแผนงานและการเงิน. สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ 2554.

ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับการบริโภค เอกสารสอนชุดวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2536). ความต้องการ การจูงใจ บุคลิกภาพกับพฤติกรรมผู้บริโภค เอกสาร การสอนวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค เล่มที่ 1 หน่วยงาน 2. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการ การจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รวีวรรณ ไปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 [CD-ROM]. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

เรืองชัย ฤทธิเดช. (2546). การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดาวัลย์ วัฒนเสถียร. (2543). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารจากกรมส่งเสริม อุตสาหกรรม ของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18, 3 (กุมภาพันธ์-มีนาคม) : 8-10.

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ : เดอะฮาดออฟเซอร์วิส. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2549). เขาประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินกันอย่างไร.

[ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : [http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?](http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=5146)

inside_id=5146 [2553, พฤศจิกายน 18]

- วีรพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3 . กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำรา
เรียนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2551). ปฏิสัมพันธ์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4.
พระนครศรีอยุธยา : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการ. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสง
แห่งโลกธุรกิจ.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2540). การพัฒนาคุณภาพบริการคลินิกทันตกรรม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถิติแห่งชาติ,สำนักงาน. (2553). สมุดสถิติรายปีประเทศไทย พ.ศ.2553. [ออนไลน์].
แหล่งข้อมูล : <http://www.nso.go.th> [2553, กุมภาพันธ์ 18]
- สถิติย วังศ์สุวรรณ. (2525). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : บารุงสาสน์.
- สุนทรี เวชสุวรรณ. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO9002.
[ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : www.thaihrhub.com/index.php/archives. [2554, เมษายน 1]
- สมชาย กิจยรรยง.(2546). ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัชฌุกร.(2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิทธิ์ ธีรสรณ์.(2552). เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย.ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล.(2531). จิตวิทยาการจัดการพฤติกรรมมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
อักษรพิพัฒน์.
- สิริกัญจน์ สุวานิช. (2547). ความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ และคณะ. (2552). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2533). การเพิ่มคุณภาพและการผลิต. กรุงเทพมหานคร : ภูมิบัณฑิต.

- เสกสรร ธรรมวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนสายสามัญระดับประถมศึกษา : ศึกษากรณีโรงเรียนผู้ใหญ่สตรีบางเขนพัฒนาสถานหญิงกลาง. ปรินญาณิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน?. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- อัปษรศรี ม่วงคง.(2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ที่มาใช้บริการภัตตาคารลอยน้ำเรื่อริเวอร์ไซด์. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <http://jfklib.oas.psu.ac.th:81/BibDetail.aspx?bibno>. [2553, พฤษภาคม 15]
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2523). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุรักษ์ ปัญญาณัฐวัฒน์.(2543). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบล. [ออนไลน์].แหล่งข้อมูล : http://library.utcc.ac.th/opac/nonm_detail.asp?bib. [2553,18 กุมภาพันธ์ 18]
- อภิรดี พรภักทราธรัตน์. (2550). ภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์. (2542). จิตวิทยาพัฒนาการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

- Aday, L.A. and Anderson, R.(1975). Development of Indices of Access to Medical Care. New York : Health Administration Press.
- Airliners. Most Important Factor When Choosing Airline. [online]. Available from : www.airliners.net/discussions/polls/index.main?id=2. [2011, April 22]
- Alder, M. J. (1990). The Syntopicon : An Index to Great Ideas. 2nd ed. Chicago : Encyclopaedia Britannica. Inc.

- Assael, H. (1998). Consumer Behavior and Marketing Action. 6th ed. Cincinnati, Ohio : South Western College.
- Bangkok Flight Service. Available from : <http://www.bangkokflightservice.com>.
[2010, January 15]
- Boorstin, D.J. (1973). The Image : A Guide to Pseudo – Events in America. New York : Atheneum.
- Boulding, K.E.(1975). The Image: Knowledge in Life and Society. Michigan: The University of Michigan.Press.
- Dasbiswas, T. (2007). A.K. Building Customer Satisfaction by Managing the Order Cycle : A Pilot Studying Engineering. S.P. Jain Institute of Management and Research ITM Business School.
- Garrison, K. and Magoon, R. (1972) Educational Psychology: An Integration of Psychology and Educational Practices. Ohio : Memill Columbus.
- Gant, G.F. (1979). Development Administration : Concepts, Goals, Methods. Madison,Wisconsin : The University of Wisconsin Press.
- Gilbert.(Jr), A. (1995). Marketing. New Jersey: Austen Press.
- Haksever, C.,Render, B., Russell, R., and Murdick, R.G. (2000)
Service Management and Operation. 2nd ed. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Henry, A. (2001). Consumer Behavior and Marketing Action. 2nd ed. Boston : Kent Publication Co.
- Huse, E.F. and Bowditch, J. L. (1973). Behavior in Organization : A Systems Approach to Managing. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Jefkins, F. (1993). Planned Press and Public Relations. 3rd Edition. London : Alden Press.
- Knecht, S.(2000). Handness and Hemispheric Language Dominance in Healthy Humans. Munster Germany : The University of Munster Oxford.
- Kotler, P.(2003). Marketing Management. 11th ed. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Mangeldroff, A.C.(1978) Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care. New Jersey : Prentice Hall Inc.

- Mardi, T. and Sedlenieks, J. (2004). Would Current Travels Choose to Try Low Cost Airlines? : Faculty Stockholm School of Economics Riga.
- Maslow, A. (1970). Motivation and Personality. New York : Harper and Row.
- Oskamp, S. (1954). Attitude and Opinion. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Simon, H. (1957). Administrative Behavior. New York : Free Press.
- Skytrax. [online]. Available from : www.skytrax.com [2010, May 5]
- Spinelli, M. and Canavos G.C. (2000). "Investigation the Relationship Between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction". Journal of Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Vol.41.
- Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

www.skytrax.com

www.airliners.net

www.hongkongairpot.com

www.munichairport.com

www.changiairport.com

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผศ. เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย
อาจารย์ประจำกลุ่มวิชานันทนาการและการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ดร. อัฐธูมา นิลนพคุณ
อาจารย์ประจำกลุ่มวิชานันทนาการและการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. คุณเอ็นดู เปรมปรง
รองนายสถานีสายการบินแอร์ฟรานซ์
4. คุณวาริณ กุลสัมพันธ์
รองนายสถานีสายการบินเคแอลเอ็ม รอยัลดัตช์ แอร์ไลน์
5. คุณกฤษณรงค์ สอนธยางกูล
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ 4 การทำอากาศยานไทย
ผู้ประสานงานโครงการจัดอันดับ
ทำอากาศยาน ส่วนแผนและสถิติ
ฝ่ายแผนงานและการเงิน

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๒๔๐

ที่ ศท ๐๔๑๓.๒๔(วช)/๒๑๖

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์.ภพประสิทธิ์ กุลละวีวิทิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์

๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญ์ วงศ์วาทา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อุทยานกีฬา มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมมติ ภาณุวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์โดยวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอแจ้งความอนุเคราะห์ให้เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณึงสุขเกษม)

ผู้อำนวยการรวมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๒๐๙๒
 ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๕(วช)/๒๕๖ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๓
 เรื่อง ขกเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

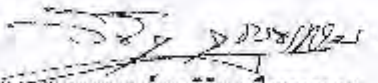
เรียน อาจารย์ ดร.อภิญญา นิละพูน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
 ๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญา วงศ์วัฒนา มีตำแหน่งเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ
 การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
 "แนวทางการพัฒนากาชาวมัคชานาจากสถานสุพรรณภูมิ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรวิทยา
 ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ
 กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ได้ขอวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในภาคนี้ คณะกรรมการ
 บริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา
 เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
 จักเป็นพระคุณยิ่ง


 (รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นิ่งสุวานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๕ ๑๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองนายสถานีสายการบินแอร์ฟ้านซ์ (คุณเอ็นดู เปรมปรุง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญา วงศ์วาสนา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คลิ่งสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

รับ
พิมพ์
ตรวจ
ทวน

รับคืน ณ วันที่

๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๓ (รับคืน)
๕๑ W.C. ๒๐๐๖

ที่ ศร ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๕๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองนายสถานีสายการบินเคแอลเอ็ม รอยัล ดัตช์ แอร์ไลน์ (คุณวารินทร์ กุลสัมพันธ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญา วงศ์วาสนา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ สาขาวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในขณะนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ว่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ.....
แทน.....

นายนันทวัฒน์
0122222 (11ทนอภพัน)
๒๗ ต.ค. ๒๕๕๓

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๕๑๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๓

ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ๔ การท่าอากาศยานไทย ผู้ประสานงานโครงการจัดอันดับท่าอากาศยาน
ส่วนแผนและสถิติ ฝ่ายแผนงานและการเงิน (คุณกฤษณรงค์ สนั่นยางกุล)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญา วงศ์वासนา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการ
ท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทาง
พัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะกรรมการบริหาร
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ
การวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็น
พระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิฑิต คณิงสุเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

รับ
พิมพ์
ตรวจ
ทาน

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๓

อ.กฤษณ (กานต์กัณ)

- ๑ พ.ย. ๒๕๕๓



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๐๐๗๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๑ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลทำการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นายสุพิชญา วงศ์วาสนา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “แนวทางการพัฒนาบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงผ่านไปได้อย่างดี ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายสุพิชญา วงศ์วาสนา เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน ๔๐๐ คน โดยทั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คงสุขเกษม)

คณบดี

ว่า	
พิมพ์	
ตรวจ	
แทน	

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา
ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

รับต้นฉบับ
11 ม.ค. 2554

ภาคผนวก ค
เครื่องมือในการทำวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง “แนวทางพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”

วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพด้านบริการเพิ่มขึ้น

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ/สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. อายุ.....
3. ว/ด/ป ที่สัมภาษณ์.....
4. ตำแหน่ง.....

แบบสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่าแนวทาง หลักการ นโยบาย ของการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร

- ด้านสถานที่ (อาคารจอดรถ อาคารผู้โดยสาร อาคารเทียบเครื่องบิน บูธสายการบิน)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ลิฟท์ บันไดเลื่อน ที่พักรับรอง ระบบเทคโนโลยี ร้านค้า ธนาคาร)
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านคมนาคม (เส้นทางเดินรถ ระบบขนส่งภายในสนามบิน แท็กซี่ รถประจำทาง รถตู้ รถไฟฟ้า รถส่วนตัว)

2. ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่างมีแนวโน้มในการพัฒนาอย่างไร

- ด้านสถานที่ (อาคารจอดรถ อาคารผู้โดยสาร อาคารเทียบเครื่องบิน บูธสายการบิน)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ลิฟท์ บันไดเลื่อน ที่พักรับรอง ระบบเทคโนโลยี ร้านค้า ธนาคาร)
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านคมนาคม (เส้นทางเดินรถ ระบบขนส่งภายในสนามบิน แท็กซี่ รถประจำทาง รถตู้ รถไฟฟ้า รถส่วนตัว)

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่ _____

เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยของนิสิตปริญญาโท ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งการให้ข้อมูลของท่านในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปประมวลผลและหาข้อสรุปเพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการใน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่

ส่วนที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

สำหรับเจ้าหน้าที่

- | | | | |
|----|--|---|--------------------------|
| 1. | เพศ | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง | |
| 2. | อายุ | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 1. 20 – 30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 ปี | |
| | <input type="checkbox"/> 3. 41 – 50 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 51 – 60 ปี | |
| | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | | |
| 3. | อาชีพ | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 1. นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน | |
| | <input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว | |
| | <input type="checkbox"/> 5. พนักงานและตัวแทนสายการบิน | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ _____ | |
| 4. | ระดับการศึกษา | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี | |
| | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ) _____ | |
| 5. | สัญชาติ | | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> ไทย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____ | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั่วไปและข้อมูลต่างๆของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ท่านทราบข่าวสารเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากแหล่งข่าวใด

แหล่งข่าว	ระดับการรับรู้					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
เอกสารเผยแพร่, แผ่นพับ, โบปลิว						
อินเตอร์เน็ต						
ป้ายโฆษณา						
หนังสือพิมพ์รายวัน, หนังสือรายสัปดาห์						
วิทยุ						
โทรทัศน์						
นิตยสาร, วารสาร						
คำบอกเล่าจากบุคคลใกล้ชิด						

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ท่านมีความคิดเห็นต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างไร

1. วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำหรับเจ้าหน้าที่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อไปทำงานหรือธุรกิจภายใน
และภายนอกประเทศ | <input type="checkbox"/> เพื่อไปท่องเที่ยวภายในและภายนอกประเทศ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อไปเยี่ยมญาติที่อาศัยอยู่ภายใน
และภายนอกประเทศ | <input type="checkbox"/> เพื่อไปศึกษาต่อและดูงานภายใน <input type="checkbox"/>
และภายนอกประเทศ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อปฏิบัติงาน | <input type="checkbox"/> เพื่อต่อหรือเปลี่ยนเที่ยวบิน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ _____ | |

2. จำนวนครั้งที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระยะเวลา 12 เดือน

- | | | |
|--|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3 - 5 ครั้งต่อสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้งต่อเดือน | |
| <input type="checkbox"/> 3 - 7 ครั้งต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้งต่อปี | |

ส่วนที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีอยู่
โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ในฐานะที่ท่านใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
อย่างไร

มีความพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีความพึงพอใจเลย
(5) (4) (3) (2) (1)

2. ท่านมีความพึงพอใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
1.ด้านสถานที่						
1.1 อาคารจอดรถ						
1.1.1 ค่าบริการลานจอดรถ						
1.1.2 การรักษาความปลอดภัยภายใน ลานจอดรถ						
1.1.3 การอำนวยความสะดวกภายใน ลานจอดรถ						
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาดและ ความกว้างของช่องจอดรถ						
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)						
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรมการ ตกแต่งภายในอาคาร						
1.2.2 บรรยากาศโดยรวมภายในอาคาร ผู้โดยสาร						
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)						
1.3.1 ระยะทางในการเดินทาง ไปขึ้นเครื่อง						
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตู ทางออกขึ้นเครื่อง						
1.3.3 ความสะดวกสบายภายในอาคาร เทียบเครื่องบิน						

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)						
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ให้บริการ						
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์บริการ						
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่การค้นหา						
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.1 ห้องสุขา						
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่						
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา						
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถนำสัมภาระเข้าไปได้						
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับผู้พิการ						
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์						
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและตัวอักษร						
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง						
2.2.3 ความถี่และรายละเอียดของป้ายบอกทาง						
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน						
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน						
2.3.2 ขนาดและความเพียงพอของลิฟท์						
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลากกระเป๋า						

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
2.4 ที่พักรับรองผู้ใช้บริการ						
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณเก้าอี้ที่ให้บริการ						
2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ						
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขียนหรือ ดั่งขยะ						
2.4.4 ที่วางสัมภาระ						
2.5 ระบบเทคโนโลยี						
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์						
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่างต่างประเทศ						
2.5.3 ระบบและความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สาย						
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และร้านสะดวกซื้อ						
2.6.1 ความเพียงพอของร้านที่ให้บริการ						
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพของอาหาร						
2.6.3 ความเหมาะสมของราคาสินค้าและอาหาร						
2.6.4 การให้บริการของพนักงานร้านค้า						
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน						
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน						
2.7.2 ความหลากหลายของธนาคารที่ให้บริการ						

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
2.7.3 ความหลากหลายของสกุลเงินในการแลกเปลี่ยน						
3. ด้านความปลอดภัย						
3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย						
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย						
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย						
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐานเชื่อถือได้						
3.5 การติดต่อประสานงานติดตามสิ่งของและสัมภาระสูญหาย						
4. ด้านคมนาคม						
4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทางเข้าออกท่าอากาศยาน						
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก						
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอต่อผู้ให้บริการ						
4.2.2 สภาพของรถเวียนที่ให้บริการ						
4.2.3 เส้นทางเดินรถเวียนที่ให้บริการ						
4.2.4 มารยาทในการขับรถของพนักงานขับรถ						

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทางได้หลายเส้นทาง						
4.3.1 รถแท็กซี่						
4.3.2 รถประจำทาง						
4.3.3 รถตู้โดยสาร						
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์						
4.3.4 รถส่วนตัว						

ส่วนที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่างๆ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ท่านมีความคิดเห็นต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างไร

ความต้องการที่มีต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
1.ด้านสถานที่						
1.1 อาคารจอดรถ						
1.1.1 ปรับลดค่าบริการลานจอดรถ						
1.1.2 การรักษาความปลอดภัย ภายในลานจอดรถ						
1.1.3 การอำนวยความสะดวก ภายในลานจอดรถ						
1.1.4 แสงสว่างของสถานที่,ขนาด และความกว้างของช่องจอดรถ						
1.2 อาคารผู้โดยสาร (Terminal)						
1.2.1 ศิลปะและสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายในอาคาร						
1.2.2 บรรยากาศโดยรวมภายใน อาคารผู้โดยสาร						
1.3 อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse)						
1.3.1 ระยะทางในการเดินทาง ไปขึ้นเครื่อง						
1.3.2 พื้นที่ความกว้างของประตู ทางออกขึ้นเครื่อง						
1.3.3 ความสะดวกสบายภายในอาคาร เทียบเครื่องบิน						

ความต้องการที่มีต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
1.4 จุดบริการสายการบินพาณิชย์ (Booth)						
1.4.1 การจัดแต่งเคาน์เตอร์ให้บริการ						
1.4.2 ความสะอาดของเคาน์เตอร์บริการ						
1.4.3 สถานที่และจุดเด่นที่ง่ายแก่การค้นหา						
2. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
2.1 ห้องสุขา						
2.1.1 ความสะอาดของพื้นที่						
2.1.2 ความเพียงพอของห้องสุขา						
2.1.3 ขนาดของห้องสุขาที่สามารถนำสัมภาระเข้าไปได้						
2.1.4 อุปกรณ์และห้องสุขาสำหรับผู้พิการ						
2.2 ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์						
2.2.1 ลักษณะเด่นของป้ายและตัวอักษร						
2.2.2 จำนวนภาษาที่ใช้ในการบอกทาง						
2.2.3 ความถี่และรายละเอียดของป้ายบอกทาง						
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน						
2.3.1 ความลาดชันของทางเลื่อน						
2.3.2 ขนาดและความเพียงพอของลิฟท์						
2.3.3 ความลาดชันของทางเลื่อนสำหรับผู้ลากกระเป๋า						
2.4 ที่พักรับรองผู้ให้บริการ						
2.4.1 จำนวนพื้นที่และปริมาณเก้าอี้ที่ให้บริการ						
2.4.2 ความสะอาดของพื้นที่ที่ให้บริการ						

ความต้องการที่มีต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
2.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ						
2.4.4 ที่วางสัมภาระ						
2.5 ระบบเทคโนโลยี						
2.5.1 จุดบริการคอมพิวเตอร์						
2.5.2 จุดบริการโทรศัพท์ระหว่าง ต่างประเทศ						
2.5.3 ระบบและความเร็วของ อินเทอร์เน็ตไร้สาย						
2.6 ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม และ ร้านสะดวกซื้อ						
2.6.1 ความเพียงพอของร้าน ที่ให้บริการ						
2.6.2 ความสะอาดและคุณภาพ ของอาหาร						
2.6.3 ความเหมาะสมของราคาสินค้า และอาหาร						
2.6.4 การให้บริการของพนักงาน ร้านค้า						
2.7 ธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน						
2.7.1 ความเพียงพอของธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม จุดแลกเงิน						
2.7.2 ความหลากหลายของธนาคาร ที่ให้บริการ						
2.7.3 ความหลากหลายของสกุลเงิน ในการแลกเปลี่ยน						
3. ด้านความปลอดภัย						
3.1 การปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัย						

ความต้องการที่มีต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	
3.2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย						
3.3 ความสุภาพ การช่วยเหลือของ พนักงานรักษาความปลอดภัย						
3.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาตรฐาน เชื่อถือได้						
3.5 การติดต่อประสานงานติดตาม สิ่งของและสัมภาระสูญหาย						
4. ด้านคมนาคม						
4.1 เส้นทางการเดินทางเข้าออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
4.1.1 ป้ายบอกทางในการเดินทาง เข้าออกท่าอากาศยาน						
4.1.2 ที่รับส่งผู้โดยสารทั้งขาเข้า และขาออก						
4.2 ระบบขนส่งภายในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ						
4.2.1 ตำแหน่งจุดขึ้นรถมีความเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ						
4.2.2 สภาพของรถเวียนและเส้นทางรถ ที่ให้บริการ						
4.2.3 เส้นทางรถเวียนที่ให้บริการ						
4.2.4 มารยาทในการขับรถ ของพนักงานขับรถ						
4.3 การเดินทางไปท่าอากาศยาน สุวรรณภูมินั้นสะดวกสบายเดินทาง ได้หลายเส้นทาง						
4.3.1 รถแท็กซี่						
4.3.2 รถประจำทาง						

ความต้องการที่มีต่อท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก	
4.3.3 รถตู้โดยสาร						
4.3.4 รถไฟด่วนแอร์พอร์ตลิงค์						
4.3.4 รถส่วนตัว						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามชุดนี้

นายสุพิชญา วงศ์วาสนา

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Questionnaire

No. _____

“THE NEEDS AND SATISFACTIONS OF CUSTOMER TOWARD SUVARNBHUMI SERVICES”

This questionnaire is designed to be the data collection tool for the research purpose of a master student in Master of Science (Sports science: Management of Recreation Tourism), the faculty of Sports Science, Chulalongkorn University. The information gained from this questionnaire will be processed and analyzed. The result of this questionnaire will be used as a guidelines to studies the needs and the satisfactions of customers towards Suvarnabhumi Airport services. This questionnaire contains 5 parts including :

Part 1 The general information of customer.

Part 2 Behavior of media exposure on Suvarnabhumi Airport.

Part 3 Customer behavior in using the services of Suvarnabhumi Airport.

Part 4 Customer satisfaction towards facilities and services in Suvarnabhumi Airport.

Part 5 Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.

Part 1 The general information of customer

Please mark ✓ in the appropriate boxes and answer all questions truthfully.

For staff only

1. Gender

<input type="checkbox"/> 1. Male	<input type="checkbox"/> 2. Female	<input style="width: 40px; height: 30px;" type="checkbox"/>
----------------------------------	------------------------------------	---

2. Age

<input type="checkbox"/> 1. 20 – 30 year-old	<input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 year-old	<input style="width: 40px; height: 30px;" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3. 41 – 50 year-old	<input type="checkbox"/> 4. 51 – 60 year-old	
<input type="checkbox"/> 5. More than 60 year-old		

3. Occupation

<input type="checkbox"/> 1. Student	<input type="checkbox"/> 2. Private company employee	<input style="width: 40px; height: 30px;" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3. Government official / State enterprise employee		
<input type="checkbox"/> 4. Business Owner		
<input type="checkbox"/> 5. Airline employee	<input type="checkbox"/> 6. Others _____	

4. Educational Level

<input type="checkbox"/> 1. Lower than Bachelor's degree	<input type="checkbox"/> 2. Bachelor's degree	<input style="width: 40px; height: 30px;" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3. Master's degree	<input type="checkbox"/> 4. Others _____	

5. Nationality

<input type="checkbox"/> Thai	<input type="checkbox"/> Others _____	<input style="width: 40px; height: 30px;" type="checkbox"/>
-------------------------------	---------------------------------------	---

Part 2 Behavior of media exposure on Suvarnabhumi Airport.

Please mark ✓ in the appropriate boxes and answer all questions truthfully.

How did often you hear about Suvarnabhumi Airport?

Sources of news	Levels of Perception					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
Propagated document, Brochures, Leaflets						
Internet						
Billboard						
Daily Newspaper, Weekly Newspaper						
Radio						
Television						
Magazine, Journal						
Friends or family						

Part 3 Customer behavior in using the services at Suvarnabhumi Airport.

Please mark ✓ in the appropriate boxes and answer all questions truthfully.

What is your opinion towards Suvarnabhumi Airport' services?

1. What is your purpose today?

For staff only

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> For a business purpose | <input type="checkbox"/> For leisure purpose | |
| <input type="checkbox"/> For visiting relatives living aboard | <input type="checkbox"/> For educational purpose | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> For working | <input type="checkbox"/> For transit / connecting flight | |
| <input type="checkbox"/> Other, please specify _____ | | |

2. How often do you travel during the past 12 months?

- | | | |
|--|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Everyday | <input type="checkbox"/> 1 – 2 times per week | |
| <input type="checkbox"/> 3 – 5 times per week | <input type="checkbox"/> 1 – 2 per month | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3 – 7 times per month | <input type="checkbox"/> Once a year | |

Part 4 Customer satisfaction towards facilities and services existing in Suvarnabhumi Airport.

Please mark ✓ in the appropriate boxes and answer all questions truthfully.

1. As Suvarnabhumi Airport's customer, how would you rate your satisfaction?

Highest satisfaction level (5) (4) (3) (2) (1) Dissatisfaction

2. How satisfied are you with the factors below?

Satisfaction	Satisfaction Level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
1. Place						
1.1 Parking lot						
1.1.1 Parking Fee						
1.1.2 Security in the parking area						
1.1.3 Facilities in the parking area						
1.1.4 The brightness in the parking and size of the parking space						
1.2 Terminal						
1.2.1 Art, Architecture and Interior decoration						
1.2.2 Ambience in the airport						
1.3 Concourse						
1.3.1 The walking distance to the boarding gate						
1.3.2 The space of the boarding gate						
1.3.3 The facilities in the terminal						

Satisfaction	Satisfaction Level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
1.4 Airlines Booth						
1.4.1 The design of counter service						
1.4.2 The cleanliness of counter service						
1.4.3 The location and accessibility of the counter service						
2. Facilities						
2.1 Toilet						
2.1.1 The cleanliness						
2.1.2 The availability of lavatory						
2.1.3 The space of toilet room						
2.1.4 The availability of disabled toilet						
2.2 Direction And Signage						
2.2.1 The visibility of sign and direction instruction						
2.2.2 The directory provided in the major languages						
2.2.3 The frequency of sign and directory instruction						
2.3 ลิฟท์ บันไดเลื่อน						
2.3 Elevator, Escalator						
2.3.1 The design of slide walk						
2.3.2 The availability of elevator and escalator						

Satisfaction	Satisfaction Level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
2.4 The Resting area						
2.4.1 The availability of the resting chairs						
2.4.2 The cleanliness of the area						
2.4.3 The serviceable items provided (ex. ashtray, trash)						
2.4.4 The space for keeping luggage						
2.5 Technology system						
2.5.1 Computer service spot						
2.5.2 International phone booth						
2.5.3 System and speed of wireless internet operation						
2.6 Shops, Restaurants, Coffee shops and Convenience stores						
2.6.1 Shops and restaurants provided enough for servicing						
2.6.2 Quality and cleanliness of foods						
2.6.3 Suitable of price and availability						
2.6.4 Service provided, ex. sales person, waiter and waitress						
2.7 Bank, ATM, Exchange money booth in the airport.						
2.7.1 Availability of the ATM and exchange counter						
2.7.2 The variety of commercial banks' choice						

Satisfaction	Satisfaction Level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
2.7.3 The variety of currencies exchange						
3. Security system						
3.1 Service provide by security guards						
3.2 Number of security guards						
3.3 Courtesy of security guard						
3.4 The overall of security standard at Suvarnabhumi airport						
3.5 Lost and Found Service						
4.1 Entrance and Exit walk ways to Airport						
4.1.1 The clear direction of traffic sign to the airport						
4.1.2 Drop on and drop off point						
4.2 Transportation system in Suvarnabhumi airport						
4.2.1 The designation of the drop on - off shuttle bus service						
4.2.2 The condition of shuttle bus						
4.2.3 The well planed shuttle bus routing						
4.2.4 The manners of the shuttle bus drivers						
4.1 Entrance and Exit walk ways to Airport						

Satisfaction	Satisfaction Level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
4.3 The accessibility to Suvarnabhumi airport						
4.3.1 Taxi						
4.3.2 Bus service						
4.3.3 Van service						
4.3.4 Airport rail link						
4.3.5 Private car						

Part 5 Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.

Please mark ✓ in the appropriate boxes and answer all questions truthfully.

What is your opinion towards Suvarnabhumi Airport' services?

Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.	Need level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
1. Place						
1.1 Parking lot						
1.1.1 Reducing parking Fee						
1.1.2 Security in the parking area						
1.1.3 Facilities in the parking area						
1.1.4 The brightness in the parking and size of the parking space						
1.2 Terminal						
1.2.1 Art, Architecture and Interior decoration						
1.2.2 Ambience in the airport						
1.3 Concourse						
1.3.1 The walking distance to the boarding gate						
1.3.2 The space of the boarding gate						
1.3.3 The facilities in the terminal						
1.4 Airlines Booth						
1.4.1 The design of counter service						
1.4.2 The cleanliness of counter service						
1.4.3 The location and accessibility of the counter service						

Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.	Need level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
2. Facilities						
2.1 Toilet						
2.1.1 The cleanliness						
2.1.2 The availability of lavatory						
2.1.3 The space of toilet room						
2.1.4 The availability of disabled toilet						
2.2 Direction And Signage						
2.2.1 The visibility of sign and direction instruction						
2.2.2 The directory provided in the major languages						
2.2.3 The frequency of sign and directory instruction						
2. Facilities						
2.1 Toilet						
2.1.1 The cleanliness						
2.1.2 The availability of lavatory						
2.1.3 The space of toilet room						
2.1.4 The availability of disabled toilet						
2.2 Direction And Signage						
2.2.1 The visibility of sign and direction instruction						
2.2.2 The directory provided in the major languages						
2.4.3 The serviceable items provided (ex. ashtray, trash)						

Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.	Need level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
2.4.4 The space for keeping luggage						
2.5 Technology system						
2.5.1 Computer service spot						
2.5.2 International phone booth						
2.5.3 System and speed of wireless internet operation						
2.6 Shops, Restaurants, Coffee shops and Convenience stores						
2.6.1 Shops and restaurants provided enough for servicing						
2.6.2 Quality and cleanliness of foods						
2.6.3 Suitable of price and availability						
2.6.4 Service provided, ex. sales person, waiter and waitress						
2.7 Bank, ATM, Exchange money booth in the airport						
2.7.1 Availability of the ATM and exchange counter						
2.7.2 The variety of commercial banks' choice						
2.7.3 The variety of currencies exchange						
3. Security system						
3.1 Service provide by security guards						

Customers' need of various factors in Suvarnabhumi Airport.	Need level					For staff
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
	Highest	High	Medium	Less	Least	
3.2 Number of security guards						
3.3 Courtesy of security guard						
3.4 The overall of security standard at Suvarnabhumi airport						
3.5 Lost and Found Service						
4. Transportation						
4.1 Entrance and Exit walk ways to Airport						
4.1.1 The clear direction of traffic sign to the airport						
4.1.2 Drop on and drop off point						
4.2 Transportation system in Suvarnabhumi airport						
4.2.1 The designation of the drop on - off shuttle bus service						
4.2.2 The condition of shuttle bus						
4.2.3 The well planed shuttle bus routing						
4.2.4 The manners of the shuttle bus drivers						
4.3 The accessibility to Suvarnabhumi airport						
4.3.1 Taxi						
4.3.2 Bus service						
4.3.3 Van service						
4.3.4 Airport rail link						
4.3.5 Private car						

Suggestion

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for your cooperation in completing this survey questionnaire is appreciated

Mr. SUPITCHAYA WONGWASSANA
Master's degree student
in Management of Recreation Tourism
The Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายสุพิชญา วงศ์วาสนา เกิดวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2526 ที่จังหวัดสงขลา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ภาควิชาภาษาและวรรณคดีไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2552