



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดย

นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดย

นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION
AT SUVARNNABHUMI AIRPORT, BANGKOK

BY

MR. JITTAPAT PROMPONG

A INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 24 APR 2016

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. นกตล ร่มโพธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

คณบดี


(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โจรนกิจจำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
ชื่อผู้เขียน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ชื่อปริญญา	นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์
คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
ปีการศึกษา	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิภา ผดุงสิทธิ์
	2558

บทคัดย่อ

ธุรกิจการบินมีแนวโน้มมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ในฐานะที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนธุรกิจภาคการท่องเที่ยวให้เติบโต ซึ่งจะส่งผลต่อเม็ดเงินหมุนเวียนภายในประเทศ โดยในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่องทุกปี ดังนั้นการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ก็จะส่งผลบวกต่อทั้งภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและประเทศไทยอีกด้วย สำหรับจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงปี 2557 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนประมาณ 45 ล้านคน ซึ่งลดลงจากปี 2556 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8 ทั้งนี้มีสาเหตุหลักมาจากวิกฤตการณ์ทางการเมือง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลลบต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพียงชั่วคราว อย่างไรก็ตามคาดว่าจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเสรีการบินอาเซียน ส่งผลให้ประเทศสมาชิกสามารถขนส่งทางอากาศได้ไม่จำกัดจำนวน ความจุและความถี่ ส่งผลให้ตลาดการท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเติบโตเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 10.7 ในปี 2558

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยใดส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแบ่งปัจจัยเป็นสองส่วนได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับบริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยปัจจัยด้านผู้รับบริการประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยและอาชีพ สำหรับปัจจัยด้านผู้ให้บริการประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนา

การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างสมบูรณ์แบบ

สำหรับปัจจัยประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงที่สุด และสำหรับอาชีพพบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงที่สุด

สำหรับปัจจัยด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยของผู้ให้บริการ ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวัง ตามลำดับ

คำสำคัญ: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ผู้โดยสารขาเข้า, ผู้โดยสารขาออก

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION AT SUVARNABHUMI AIRPORT, BANGKOK.
Author	Mr. Jittapat Prompong
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Monvika Phadoongsitthi, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

In judging customer satisfaction at Bangkok's Suvarnabhumi airport, psychological factors included: expectations, demography including gender, age, average income level, and occupation, products relating to the airport itself, service, safety and environment.

An online questionnaire was distributed and 404 completed questionnaires were analyzed as a research sample. Demographically, results indicated that differences in average income level and occupation affected customer satisfaction. Respondents with an average income of less than or equal to 25,000 THB/month and students had the highest satisfaction mean score. In terms of service, only the environment, safety, products, airport officers, and expectations influenced customer satisfaction.

Keywords: Suvarnabhumi airport, Arrival Passenger, Departure Passenger

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิภา ผดุงสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยในครั้งนี้ รวมถึง รองศาสตราจารย์ นภดล รมโพธิ์ ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ และให้เกียรติในการเป็นกรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ช่วย ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาตอบ แบบสอบถามอย่างตั้งใจ เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงความช่วยเหลือต่าง ๆ และ กำลังใจ ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนและครอบครัว ส่งผลให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องกับ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินงานบริหาร ทำอากาศยานสุวรรณ ภูมิ ผู้ใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และผู้ที่ทำการวิจัยต่อยอด อนึ่ง หากงานวิจัยฉบับนี้มีความ บกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย	7
2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	7
2.1.1.1 ความพึงพอใจ	7
2.1.1.2 ความพึงพอใจและปัจจัยทางประชากรศาสตร์	8
2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	8
2.1.2.1 คุณภาพของการให้บริการ	8
2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด	9
2.1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	9

	(6)
2.1.3.2 ด้านราคา (Price)	10
2.1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	10
2.1.3.4 ด้านกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)	10
2.1.3.5 ด้านบุคคล (People)	10
2.1.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	11
2.1.3.7 ด้านกระบวนการ (Process)	11
2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.2.1 ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	11
2.2.1.1 ปัจจัยด้านจิตวิทยา	11
(1) ความคาดหวัง	11
2.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล	12
(1) เพศ	12
(2) อายุ	12
(3) รายได้	12
(4) อาชีพ	13
2.2.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	13
2.2.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	13
2.2.2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ	14
2.2.2.3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย	14
2.2.2.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ	15
2.3 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย	19
3.2.1 ตัวแปรอิสระ	19
3.2.1.1 ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	19
3.2.1.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	19
3.2.2 ตัวแปรตาม	19
3.3 สมมุติฐานในการวิจัย	20

3.3.1	ปัจจัยด้านผู้รับบริการ	20
3.3.2	ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	20
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	20
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.6.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	22
3.6.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	22
บทที่ 4	ผลการวิจัยและอภิปรายผล	24
4.1	ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2	ข้อมูลพฤติกรรมทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.3	คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อตัววัด ของ ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิและตัวแปรตาม	30
4.4	การวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	34
4.4.1	เพศกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	34
4.4.2	อายุกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	35
4.4.3	รายได้กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	36
4.4.4	อาชีพกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	37
4.5	การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	37
4.5.1	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ	38
4.5.1.1	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านการรับรู้ เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ในการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย	39
4.5.1.2	การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระปัจจัย ด้านความคาดหวัง ในการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย	39
4.5.2	การกำหนดกลุ่มปัจจัย	40
4.5.2.1	การกำหนดกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ	40
4.5.2.2	การกำหนดกลุ่มปัจจัยด้านความคาดหวัง	43

	(8)
4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.1.1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	51
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	51
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	52
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	53
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	54
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง	54
รายการอ้างอิง	55
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	59
ภาคผนวก ข รายละเอียดและผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป	66
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 กระบวนการเปรียบเทียบและผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ	8
3.1 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	21
3.2 เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยของคะแนนในระดับต่าง ๆ	21
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของตัวแปรอิสระ	30
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	33
4.4 ผลการวิเคราะห์เพศกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	34
4.5 ผลการวิเคราะห์อายุกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	35
4.6 ผลการวิเคราะห์รายได้กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	36
4.7 ผลการวิเคราะห์อาชีพกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	37
4.8 KMO และ Barlett's Test ของปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ	39
4.9 KMO และ Barlett's Test ของปัจจัยด้านความคาดหวัง	39
4.10 เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย	40
4.11 เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย	44
4.12 ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 5 ตัว	45
4.13 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับปัจจัยทั้ง 5 ตัว (ANOVA)	45
4.14 สมการการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับปัจจัยทั้ง 5 ตัว	46

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	3
2.1 รูปแบบของ SERVQUAL ของคุณภาพในการบริการ	9
4.1 เหตุผลในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.2 ความถี่ในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยต่อสัปดาห์	27
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิบ่อยที่สุด	27
4.4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.5 ประเภทตัวโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างซื้อบ่อยที่สุด	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ธุรกิจการบินถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย เนื่องจาก เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวซึ่งสร้างมูลค่ามหาศาลให้แก่ประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้น การก้าวเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community) ในฐานะ ไทยเป็นประเทศศูนย์กลางของธุรกิจการบินในภูมิภาคและเป็นประเทศที่มีข้อได้เปรียบจาก ท่าเลที่ตั้งเนื่องจากมีพรมแดนติดกับประเทศในอาเซียนถึง 4 ประเทศ จะส่งผลให้ธุรกิจการบิน จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญซึ่งจะส่งผลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยที่เป็นช่องทางในการเดินทางและเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจการบินทั้งภายใน และภายนอกประเทศ โดยจากข้อมูลของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International) ประจำปี 2554-2555 พบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ถูกจัดเป็นท่าอากาศยาน ที่มีความคับคั่งมากที่สุดเป็นลำดับที่สองของโลกรองจาก ท่าอากาศยานชูการ์โนฮัตตา ของประเทศอินโดนีเซีย และจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2555 พบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิรวมสูงถึง 52 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.59 จากปีก่อนหน้า และมีเที่ยวบินของ ท่าอากาศยานรวม 326,964 เที่ยวบิน

นอกจากนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีโครงการพัฒนาท่าอากาศยานซึ่งจะเพิ่มศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจาก 45 ล้านคนเป็น 60 ล้านคนโดยแบ่งเป็น ผู้โดยสารระหว่างประเทศ 48 ล้านคน และผู้โดยสารภายในประเทศ 12 ล้านคน ซึ่งคาดว่าจะ จะแล้วเสร็จในปี 2560 โดยคณะรัฐมนตรี อนุมัติงบประมาณในวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2553 วงเงินรวมประมาณ 62 ล้านบาท ซึ่งแผนโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคตในฐานะที่เป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่เดียวกันจากข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เพิ่มอย่างต่อเนื่องในตารางที่ 1.1 สะท้อนภาพบวกต่อศักยภาพการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว และความมั่งคั่งของประเทศ แม้ว่าในปี 2556 และ 2557 จะมีจำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลงชั่วคราวซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาทางการเมือง

ตารางที่ 1.1

แสดงจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปี (พ.ศ.)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	เปลี่ยนแปลง (%)
2557	46,497,257	ลดลง 8.65%
2556	50,900,697	ลดลง 2.80%
2555	52,386,712	เพิ่มขึ้น 9.59%
2554	47,800,585	เพิ่มขึ้น 12.48%
2553	42,500,000	เพิ่มขึ้น 14.70%

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานประจำปีของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2553 ถึง 2557

นอกจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีบทบาทสำคัญในด้านการขนส่งผู้โดยสารแล้ว ยังเป็นศูนย์กลางในการขนส่งทางอากาศโดยสามารถรองรับสินค้าได้สูงสุด 3 ล้านตันต่อปี รองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมงและยังมีทางหลวงพิเศษที่ทันสมัยเชื่อมต่อ ระหว่างท่าอากาศยานและกรุงเทพมหานครอีกด้วย

ท่าอากาศยานมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจในแง่ของระบบการผลิตและการพาณิชย์ ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ท่าอากาศยานเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ของประเทศ ช่วยสนับสนุนการจัดการสินค้าที่เป็นวัตถุดิบในการผลิตตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) สำหรับประเทศไทยนั้นสินค้าส่งออกถึงร้อยละ 80 ต้องการความรวดเร็ว ในการขนส่งทางอากาศ ทั้งนี้โดยส่วนมากจะเป็นสินค้าที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ สินค้าที่เป็นอาหารเน่าเสียได้ง่าย และสินค้าแฟชั่นที่ต้องการความรวดเร็วเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของกระแสนิยม เป็นต้น

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการเชิงพาณิชย์ครั้งแรก ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 และดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบันในฐานะท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย โดยท่าอากาศยานถูกสร้างขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของการขนส่งทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของไทยในด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจเชิงพาณิชย์กรรม และยังเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันระยะยาวให้กับประเทศอีกด้วย โดยในช่วงแรกของการเปิดใช้งานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ทำการย้ายกิจการการบินพาณิชย์ ในประเภทสายการบินประจำ มาทำการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและยังคงให้ท่าอากาศยาน ดอนเมืองให้บริการด้านกิจการการบินพาณิชย์ใน

อีกสามประเภทที่เหลือ อันได้แก่ สายการบินไม่ประจำ (Charter Flight) สายการบินราชการและสายการบินพิเศษ เช่น สายการบินสำหรับราชวงศ์หรือผู้นำประเทศ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีการย้ายกิจการการบินพาณิชย์ประเภท สายการบินประจำบางสายการบิน กลับไปยังที่ทำอากาศยานดอนเมือง และพัฒนาทำอากาศยานดอนเมืองกลายเป็นทำอากาศยานโลว์คอสต์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกในปี 2558

ทำอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลบางโฉลง ตำบลราชาเทวะ และตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยอยู่ทางตะวันออกของกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าทำอากาศยานดอนเมืองประมาณ 6 เท่า มีการดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน โดยภาพรวมแล้วถือว่ามีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยจะเห็นได้จากในปี 2553 ได้รับรางวัลทำอากาศยานดีเด่นลำดับที่ 10 ของโลก รางวัล World Airport Awards จาก SKYTRAX และในปี 2555 ได้รับรางวัลทำอากาศยานดีเด่น 1 ใน 10 ของโลกจาก SKYTRAX ในกลุ่มทำอากาศยานที่มีผู้โดยสารใช้บริการระหว่าง 30-50 ล้านคน ต่อปี จากการโหวตของผู้ใช้สนามบินทั่วโลกกว่า 12 ล้านคน นอกจากนี้ในปี 2556 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิยังได้รับใบรับรองคุณภาพบริการจาก ACI (โครงการ ACI ASQ Assured Certification) ประจำปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการของทำอากาศยาน ภายใต้การดำเนินงานโดยบริษัท ทำอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้บริการทำอากาศยานภายในทั้งประเทศ ทั้งหมด 6 แห่งอันได้แก่ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำอากาศยานดอนเมือง ทำอากาศยานภูเก็ต ทำอากาศยานเชียงใหม่ ทำอากาศยานเชียงใหม่และทำอากาศยานหาดใหญ่ โดยเมื่อแยกสัดส่วนรายได้แล้วพบว่าทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีสัดส่วนรายได้สูงที่สุดถึง 73% รองลงมาคือทำอากาศยานภูเก็ต ในสัดส่วน 10%



ภาพที่ 1.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านทำเลที่ตั้งในภูมิภาคของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ เนื่องจากประเทศไทยมีอาณาเขตติดต่อกับพรมแดนของประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ เช่น ด้านทิศเหนือติดกับ สปป.ลาว และพม่า ด้านทิศใต้ติดกับประเทศมาเลเซีย ด้านตะวันออกติดกับ สปป.ลาว และกัมพูชา และทิศตะวันตกติดกับพม่า ดังนั้นการที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ให้ประเทศกลายเป็นศูนย์กลางในการขนส่งของภูมิภาค (ASEAN Logistic Hub) ในฐานะประตูสู่อาเซียน นอกจากนี้การเปิดการค้าเสรีดังกล่าวจะส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายทรัพยากร สินค้าและแรงงาน ได้อย่างเสรีก่อให้เกิดการเปิดเสรีการบินอาเซียนคือ ส่งผลให้ประเทศสมาชิกสามารถขนส่งทางอากาศโดยไม่จำกัดจำนวน ความจุและความถี่ จากเดิมที่ต้องทำการตกลงเพื่อแลกเปลี่ยนสิทธิการบินระหว่างกัน อีกปัจจัยหนึ่งคือมีการคาดการณ์ว่าตลาดการท่องเที่ยวในอาเซียนจะเติบโตสูงถึง ร้อยละ 10.7 ต่อปีในปี 2558 โดยจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกอาเซียนสูงถึง 52 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 48 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอาเซียนทั้งหมด ยิ่งไปกว่านั้นรัฐบาลยังมีการส่งเสริมและวางนโยบายให้ประเทศกลายเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค โดยมีเส้นทางเชื่อมโยงไปยัง 74 ประเทศทั่วโลกในเขต 211 เมือง ในขณะที่หากพิจารณาเพียงประเทศในแถบเอเชียแล้ว ประเทศไทยมีเส้นทางเชื่อมโยงไปยัง 41 ประเทศในเขต 149 เมือง มากกว่าคู่แข่งหลักอย่างสิงคโปร์ที่มีเส้นทางเชื่อมโยงเพียง 27 ประเทศ อย่างไรก็ตามจากผลการจัดอันดับของ World Economic Forum (WEF) พบว่าประเทศไทยมีคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านท่าอากาศยานอยู่ในลำดับที่ 33 ของโลกในปี 2556 ซึ่งลดลงจากอันดับที่ 32 ในปี 2554-2555 ขณะที่สิงคโปร์ ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 1 ในปี 2556

อย่างไรก็ตาม บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งเป้าผลักดัน ให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้านคุณภาพในการให้บริการของโลกภายใน 6 ปี นับตั้งแต่ปี 2556 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการและคุณภาพของท่าอากาศยาน เพื่อตอบสนองการแข่งขันที่สูงขึ้นหลังมีการเปิดประชาคมอาเซียน (AEC) ในปลายปี 2558 โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีปัจจัยสนับสนุนหลักจากการขยายโครงสร้างพื้นฐาน แผนการขยาย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเฟสสอง ข้อได้เปรียบจากตำแหน่งที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายของประเทศ ในทางกลับกันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังมีข้อเสียเปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญอย่างท่าอากาศยานนานาชาติชางฮีของประเทศสิงคโปร์ ในสามด้านคือ ด้านภาษาของบุคลากร ด้านความแออัดของท่าอากาศยานและด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งทั้งสามปัจจัย เป็นปัจจัยที่สามารถปรับปรุงและพัฒนาได้เช่น ปรับปรุงระบบการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารให้รวดเร็ว มากขึ้น พัฒนาระบบตรวจสอบการใช้เวลาในท่าอากาศยานให้ได้มาตรฐานการบิน เป็นต้น ในแง่ของผู้โดยสารขาออกจะต้องได้รับความ

สะดวกสบายโดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตเทอร์เทนต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการให้บริการ ของท่าอากาศยาน

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยสามารถแบ่งปัจจัยเป็นสองกลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยปัจจัยทางจิตวิทยา (ความคาดหวังของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) และปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยงานวิจัยได้แบ่งปัจจัยที่ศึกษาเป็นสองกลุ่มหลักได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับบริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจัยด้านผู้รับบริการประกอบไปด้วยปัจจัยทางจิตวิทยา (ความคาดหวังในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) และปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยผู้ให้บริการประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยนี้คือ ผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูลออนไลน์ในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน ปี 2558

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะ เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะส่งผลต่อความสามารถในการรักษามาตรฐานในการให้บริการของท่าอากาศยาน โดยงานวิจัยมุ่งเน้นในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังต่อไปนี้

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินกิจการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสามารถนำผลวิจัยมาปรับใช้ ประยุกต์ และพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น

2. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการใช้บริการและแนวโน้มความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินกิจการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและผู้เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันและการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา วิจัยและพัฒนา ต่อยอดการทำวิจัยในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานแห่งอื่นในประเทศต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง อาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย อาคารผู้โดยสาร อาคารเทียบเครื่องบิน ทางวิ่ง ลานจอดอากาศยาน หอบังคับการบิน อาคารสถานีดับเพลิงและกู้ภัย สำนักอู่ตุนิยมวิทยาการบิน สถานีไฟฟ้าย่อย สถานีประปา โรงบำบัดน้ำเสีย อาคารผลิตไฟฟ้าและน้ำเย็น อาคารเทคโนโลยีและสารสนเทศท่าอากาศยาน อาคารจอดรถยนต์ ศูนย์การขนส่งสาธารณะ เขตปลอดอากร (คลังสินค้า) และโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ ซึ่งในที่นี่ไม่รวมถึงโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 ที่กำลังดำเนินการก่อสร้างและพัฒนาอยู่

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทอท. หมายถึง บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ดำเนินงานบริหารและเป็นเจ้าของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เคยใช้บริการหรือมีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ผู้โดยสารขาออก หมายถึง ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารพาณิชย์โดยเริ่มต้นเดินทางที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกไปยังทั้งในและนอกราชอาณาจักรไทย

5. ผู้โดยสารขาเข้า หมายถึง ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเข้ามายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทยโดยมีปลายทางอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด

2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

2.1.1.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจคือ สถานะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณสมบัติของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นถูกเติมเต็มความคาดหวังของตนเอง ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับระดับของความคาดหวังและการรับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะเดิม (Kotler, 1997) ในขณะที่ความพึงพอใจ ยังเป็นการตัดสินคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ รวมถึงตัวสินค้าหรือบริการเองที่สามารถเติมเต็ม ระดับที่มีความสัมพันธ์กับความปิติยินดี ซึ่งหมายรวมถึงการเติมเต็มทั้งที่มีระดับต่ำและสูง (Oliver, 1997, as cited in Giese and Cote, 2000) นอกจากนั้นคำว่าความพึงพอใจยังถูกให้คำจำกัดความว่า เป็นสถานะของความทรงจำที่ผู้บริโภคมีต่อองค์การ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ และเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคนั้น ถูกเติมเต็มในระดับเท่ากับความคาดหวังหรือมากกว่า ซึ่งสถานะนี้เองแสดงถึงสถานะช่วงอายุของสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตามความพึงพอใจยังเป็นสถานะทางจิตวิทยาในภาพรวม ซึ่งสะท้อน การประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้น ๆ สิ่งแวดล้อม สินค้าหรือบริการ และยังเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญของการรับรู้การกระทำและความคาดหวังที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางที่ 2.1 ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากผู้บริโภคสามารถรับรู้ผลจากการกระทำได้มากกว่าความคาดหวังจะทำให้ผู้บริโภค

เกิดความพึงพอใจสูง ในขณะที่หากผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในระดับที่เท่ากับความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันหากผู้บริโภคเกิดการรับรู้ได้น้อยกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่เกิดความพึงพอใจในที่สุด (Patterson, 1993)

ตารางที่ 2.1

กระบวนการการเปรียบเทียบและผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ

กระบวนการการเปรียบเทียบ	ผลลัพธ์
การรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น มากกว่า ความคาดหวัง	เกิดความพึงพอใจในระดับสูง
การรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น เท่ากับ ความคาดหวัง	เกิดความพึงพอใจ
การรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น น้อยกว่า ความคาดหวัง	ไม่เกิดความพึงพอใจ

ที่มา: Patterson (1993, p. 449)

2.1.1.2 ความพึงพอใจและปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ในการวัดความพึงพอใจ ลักษณะของผู้บริโภคโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยทั่วไปที่เป็นตัวบ่งชี้และใช้กำหนดความพึงพอใจในหลายแง่มุม (Zeithamal, 1981) ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม การรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้บริโภคจะถูกแบ่งภายใต้พื้นฐานของปัจจัยทางประชากรศาสตร์เช่น เพศ อายุ และรายได้ เป็นต้น ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลหรือแตกต่างกันไปตามแต่ละเซกเมนต์ของตลาด ยิ่งไปกว่านั้นผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน อาจมีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลไปยังพฤติกรรมของการซื้อซ้ำที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จะเห็นได้ว่าตลาดและ เซกเมนต์ของตลาด เป็นปัจจัยที่สำคัญในการวัดความพึงพอใจของผู้บริการหรือผู้บริโภคที่เกิดขึ้น (Anderson and Mittal, 2000)

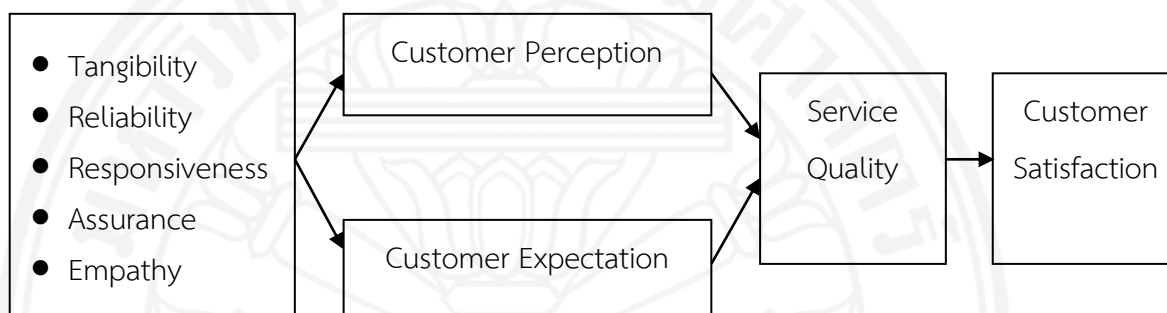
2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.1.2.1 คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการคือ การประเมินผลการให้บริการในมุมมองระยะยาวของ ผู้ให้บริการโดยผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งก่อนและหลังจากการรับบริการ ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการคือ การรับรู้คุณภาพในการรับบริการจากผู้บริโภค ซึ่ง SERVQUAL เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Parasuraman et al, 1988) สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

คุณภาพ = ระดับคะแนนของการรับรู้-ระดับคะแนนของความคาดหวัง

จากแนวความคิด SERVQUAL จะเห็นได้ว่า คุณภาพในการบริการ เกิดขึ้นจาก ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพของบริการและความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการนั้น จากผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 รูปแบบของ SERVQUAL ของคุณภาพในการบริการ

ที่มา: Parasuraman et al. (1998)

2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสามารถแบ่งออกได้เป็นส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าและบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดสามารถเรียกได้ว่า 4P's (Hartono, 2010)

อย่างไรก็ตาม Booms และ Bitner (1981) ได้พิจารณาเพิ่มปัจจัยอีกสามด้าน อันได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ซึ่งสามารถรวมเรียกได้ว่า 7P's ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

2.1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์คือ สิ่งที่เสนอไปสู่ตลาดเพื่อสร้างความน่าสนใจ ทำให้เกิดการใช้งาน และทำให้เกิดการบริโภค ซึ่งตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นโดยอาจมีตัวตนหรืออาจไม่มีตัวตนก็ได้ (Armstrong & Kotler, 2006) ในขณะที่การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถแสดงให้เห็น

ได้จากการให้บริการหลัก ซึ่งการให้บริการหลักนั้นจะส่งผลให้เกิดผลประโยชน์หลักไปยังผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น (Hirankitti, Mechinda, & Manjing, 2009) โดยองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์นั้นประกอบด้วย คุณภาพ รูปลักษณ์ คุณสมบัติ ชื่อและขนาด (Borden, 1984)

2.1.3.2 ด้านราคา (Price)

ราคา คือ จำนวนเงินทั้งหมดที่เรียกเก็บจากผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ซึ่งหมายรวมถึงคุณค่าทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้มาจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Kotler, Armstrong, Wong และ Saunders, 2008) นอกจากนั้นราคายังเป็นปัจจัยที่สำคัญในฐานะที่เป็น เครื่องมือในการวัดความตั้งใจในการซื้อซ้ำ (Parasuraman & Grewal, 2000) ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการจากปัจจัยด้านราคามากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ (Peter & Donnelly, 2007)

2.1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ช่องทางในการจัดจำหน่ายคือ ช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่มีศักยภาพต่อสินค้าหรือบริการ เช่น สถานที่ในการจัดวางและการกระจายสินค้า (Hirankitti et al, 2009) นอกจากนั้นยังเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริโภค คู่แข่งทางการค้าและกิจกรรมทางการตลาดที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย ซึ่งช่องทางในการจัดจำหน่ายควรคำนึงถึงความถูกต้อง (Right Place) และความ ถูกเวลา (Right Time) ยิ่งไปกว่านั้นช่องทางในการจัดจำหน่ายยังเป็นช่องทางในการส่งมอบการให้บริการได้อีกด้วย (Copley, 2004)

2.1.3.4 ด้านกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)

กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดหมายถึง กิจกรรมส่งเสริมการขาย การโฆษณา การขายและการสร้างความสัมพันธ์กับสาธารณชน (Borden, 1984) ซึ่งกิจกรรมในการส่งเสริมการตลาดนั้น คือการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรให้สินค้าหรือบริการจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายหลักและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ (Lovelock, Patterson และ Walker, 1998)

2.1.3.5 ด้านบุคคล (People)

บุคคลในที่นี้หมายถึง บุคคลที่ให้บริการในการผลิตหรือส่งมอบการให้บริการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วมีหลากหลายธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของบุคคลระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการรับรู้ด้านคุณภาพของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Hartline และ Ferrell, 1996) นอกจากนั้นปัจจัยด้านบุคคลยังมีความสำคัญในการส่งมอบบริการไปยังผู้บริโภคอีกด้วย ซึ่งถ้าหากธุรกิจไม่ได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยด้านบุคคลแล้ว ธุรกิจจะไม่สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจได้ (Judd, 2001)

ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ แต่ในทางกลับกันกิจกรรมทุกด้านที่เกิดขึ้นจากบุคคล จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กร ประสบ

ความสำเร็จซึ่งสามารถทำได้จาก การสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ การจัดการอบรม การเรียนรู้ และให้คำแนะนำไปยังบุคลากร องค์ประกอบดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดคุณค่า (Value) ในสินค้าและบริการของบริษัท

2.1.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ลักษณะทางกายภาพคือ สิ่งแวดล้อมที่หมายรวมถึง บริการและสินค้าทุกชนิดที่สามารถจับต้องได้ที่ถูกส่งไปยังผู้บริโภค นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงสิ่งที่สามารถเห็นได้ชัดเจนรอบตัวและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ (Bitner, 1990)

2.1.3.7 ด้านกระบวนการ (Process)

กระบวนการคือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำเพื่อสร้างคุณค่า (Value) ไปยังผลิตภัณฑ์และบริการในต้นทุนที่ต่ำที่สุดเพื่อให้ประโยชน์สูงสุดไปยังผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้บริโภคสามารถรับรู้กระบวนการที่เกิดขึ้นและเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภค (Hirankitti, 2009)

2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถแบ่งปัจจัยได้เป็นสองกลุ่มดังต่อไปนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านผู้รับบริการ

2.2.1.1 ปัจจัยด้านจิตวิทยา

(1) ความคาดหวัง

ในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของ วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ระบุว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งงานวิจัยของ Gupta และคณะ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาการให้บริการลูกค้าในธุรกิจการบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานในประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน

อย่างไรก็ดี งานวิจัยของ ปองพล นิกรกิตติโกศล (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

2.2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

(1) เพศ

ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทยของ นวลตอง สมานรักษ์ (2549) พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานไทยที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ วินัยกุล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ นวลตอง สมานรักษ์ (2549) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทย พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

(2) อายุ

ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทยของ นวลตอง สมานรักษ์ (2549) พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ วรณณะ พูนทองชัย (2556) ที่ได้ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขาออก พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขาออกที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี อร่ามมั่นคง และคณะ (2551) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ก็พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุช่วงมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ มากกว่า 35-45 ปี และ 25-35 ปีตามลำดับ

(3) รายได้

ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ของ สุทน ประกอบเพชร (2550) พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ในขณะที่งานวิจัยของ ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรฐานความปลอดภัยกรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่

แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(4) อาชีพ

ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทยของ นวลทอง สมานรักษ์ (2549) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานที่ แตกต่างกัน โดยอาชีพที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าของกิจการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากประสบการณ์ในการเดินทางและความคาดหวังในการใช้บริการที่สูง งานวิจัยข้างต้น ขัดแย้งกับงานวิจัยของของ สุทน ประกอบเพชร (2550) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี พบว่าอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้ ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี

ในทางกลับกันงานวิจัยของ รัศมี อร่ามมั่นคงและคณะ (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยพบว่า ผู้ใช้บริการท่า อากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยเองก็มีความเชื่อว่าอาชีพจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยานเนื่องจากแต่ละอาชีพจะมีกิจกรรมที่แตกต่างกันไปซึ่งจะส่งผลให้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2.2.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

2.2.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในการศึกษาความพึงพอใจในการขนส่งสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท ทรานส์ แอร์ คาร์โก้ จำกัดของ ณัฐสุชา วัคินบุตร (2547) พบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการท่าอากาศ ยานกรุงเทพ (2545) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่าปัจจัยเรื่องความสะอาดของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ผลงานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อริสรา เสยานนท์ (2554) ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าคุณภาพของ จุดจำหน่ายตั๋วโดยสารและความถี่ของตารางเวลาในการบินส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

2.2.2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ

ในการศึกษาการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของ อริสรา เสยานนท์ (2554) พบว่าการรับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะ พูนทองชัย (2556) ที่ศึกษาการรับรู้คุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขาออก ซึ่งการรับรู้คุณภาพประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่ โดยงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

งานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าคุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน นอกจากนี้งานวิจัยของ Bæringsdóttir (2009) ที่ได้ศึกษาคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยานกรณีศึกษา ณ ท่าอากาศยาน Keflavik และ Landvetter ประเทศสวีเดน พบว่าคุณภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานส่งผลความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานโดยผลของงานวิจัยสอดคล้องกับผลของงานวิจัยข้างต้นทั้งหมด ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดในงานวิจัยนี้ได้แก่ ความรวดเร็วในการตรวจหนังสือเดินทางของผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ดีงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพร จำกัด (มหาชน) ยังพบว่าผู้ให้บริการควรสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการเพื่อสร้างบรรยากาศบริการที่ดี ในขณะที่งานวิจัยของ Mahato (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินเนปาล แอร์ไลน์ของผู้โดยสารนานาชาติ พบว่าการให้บริการที่ดีของพนักงานเช่น ภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงาน การเอาใจใส่ดูแลเต็มใจในการช่วยเหลือผู้โดยสารและการให้ความสนใจในตัวบุคคล จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

2.2.2.3 ปัจจัยด้านความปลอดภัย

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ Sindhav และคณะ (2549) พบว่าความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการท่าอากาศยาน เช่น เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเปิดโอกาสให้มีช่องทาง ในการสื่อสารมาตรการรักษาความปลอดภัยใหม่ ๆ ไปยังไปผู้ให้บริการท่าอากาศยาน เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้มีการอธิบายขั้นตอน ขบวนการรักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่

ท่าอากาศยานได้มีการอธิบายเหตุผลในการนำมาตรการมาปรับใช้ในท่าอากาศยาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย และการตรวจคนเข้าเมืองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และงานวิจัยของ ชมนัสิตา บุญเรือง (2553) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของคุณภาพ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งมีจุดประสงค์ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยเป็นลำดับสุดท้าย รองจาก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของท่าอากาศยาน ในขณะที่งานวิจัยของ เอกลักษณ์ เจียนพันธุ์ (2556) พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือการที่ท่าอากาศยานมีเครื่องมือ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ณ จุดตรวจค้นที่มีความแม่นยำสูง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการและเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างดีตามลำดับ

นอกจากนี้จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2556 ยังพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน โดยความปลอดภัยในเรื่องการตรวจค้นผู้โดยสารและการตรวจค้นกระเป๋าที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือความปลอดภัยด้านการควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม

2.2.2.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ

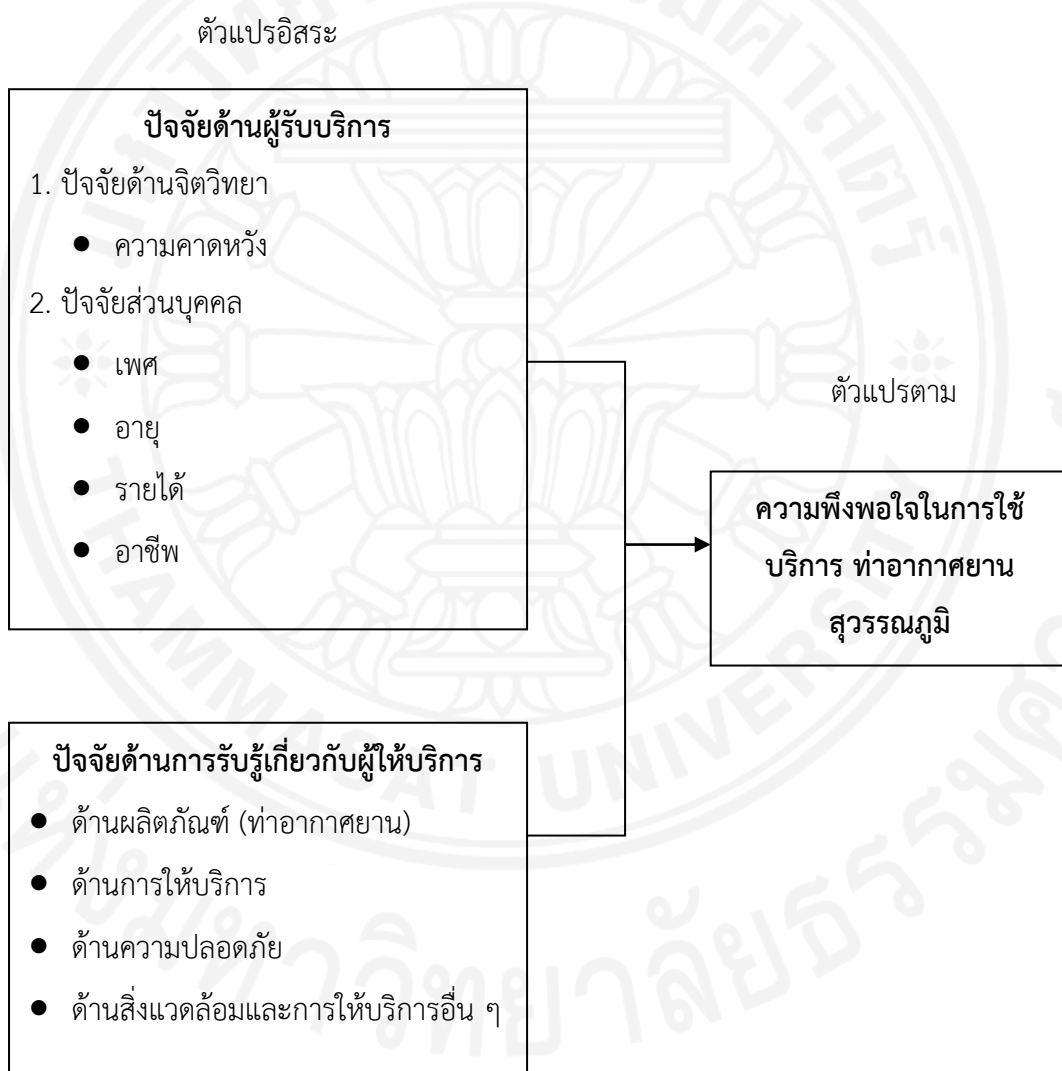
ในการศึกษาการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของ อริสรา เสยานนท์ (2554) พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ให้บริการ เช่น ความหลากหลายของร้านอาหารนานาชาติที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การตกแต่งท่าอากาศยาน ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับเมืองที่ตั้ง และความหลากหลายของร้านค้าปลีก เป็นต้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสาร พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดสามลำดับแรกคือ ร้านค้าภายในอาคารผู้โดยสาร อาคารจอดรถ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร นอกจากนี้งานวิจัยของ ธนะ กัญจนศิริกุล และคณะ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และความสะอาด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่าง กัน งานวิจัยข้างต้นทั้งหมดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Han en al. (2555) ที่ศึกษาการรับรู้ต่อLEANJ ของสายการบินที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในที่นี้รวมถึง คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการอีกด้วย

นอกจากนี้จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2556 ยังพบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ใช้บริการ ท่าอากาศยาน โดยพบว่า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ในการบอกจุดบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือเรื่องความสะดวกสบาย ของ การใช้บริการสุขา

2.3 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสามารถเขียนกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งทำการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการทำการศึกษาและวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย
- 3.3 สมมุติฐานในการทำวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือ ผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยในปี 2557 มีจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมดจำนวน 46,497, 257 คน หรือคิดเป็นจำนวนเฉลี่ยประมาณ 127,390 คนต่อวัน (รายงานผลการดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2557) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยสมมุติฐานที่กำหนดว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) และวัดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับร้อยละ 5 หรือคิดเป็นระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งพิจารณาได้จากสูตร

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

และเมื่อแทนค่าตัวแปรในสูตรของ Yamane จะได้ค่าดังต่อไปนี้

$$n = \frac{46,497,257}{(1+(46,497,257 \times 0.05^2))}$$

$$= 399.99$$

ซึ่งจากการคำนวณข้างต้นจะได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำประมาณ 400 ตัวอย่าง

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

3.2.1.1 ปัจจัยด้านผู้รับบริการ

(1) ปัจจัยด้านจิตวิทยา

- ความคาดหวัง

(2) ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- รายได้
- อาชีพ

3.2.1.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

(1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

(2) ปัจจัยด้านการให้บริการ

(3) ปัจจัยด้านความปลอดภัย

(4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ

3.2.2 ตัวแปรตาม

คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 สมมุติฐานในการวิจัย

3.3.1 ปัจจัยด้านผู้รับบริการ

ประกอบด้วย ปัจจัยทางจิตวิทยาอันได้แก่ ความคาดหวัง ในขณะที่เดียวกันปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสามารถแบ่งแบบสอบถามออกได้เป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการรับรู้ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบหลายคำตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการรับรู้ของผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงคำถามเพื่อประเมินการตัดสินใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

ซึ่งสามารถแบ่งระดับความเห็นออกได้เป็น 5 ระดับจากระดับน้อยไปหาระดับมาก (Likert Scale) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน
ไม่สามารถประเมินได้	0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความเห็น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลซึ่งสามารถคำนวณโดยใช้สูตรการหาค่าความกว้างของค่าอันตรภาคชั้น สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยของคะแนนในระดับต่าง ๆ

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80
ไม่สามารถประเมินได้	0.00-0.99

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการตรวจสอบความตรงประเด็นของคำถาม ความครอบคลุมของเนื้อหาในคำถาม ลักษณะของคำถามและความเข้าใจง่ายในการสื่อสารของคำถาม โดยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาประจำรายวิชาเป็นผู้ตรวจสอบ นอกจากนั้นยังมีการปรับปรุงคำถามให้มีความสมบูรณ์ เหมาะสม ตรงประเด็นและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้นตามคำแนะนำที่ได้รับเสนอแนะ ก่อนที่จะทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้เริ่มต้นหลังจากทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วและทำการประมวลผลโดยใช้วิธีการทางสถิติผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยสามารถใช้อธิบายและนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) มีจุดประสงค์เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา

2. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ Independent Sample T-test และ One-way ANOVA มีจุดประสงค์เพื่อใช้ทดสอบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่าจะมีความแตกต่างกันออกไปตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็นสองกลุ่มได้แก่ (1) ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้และอาชีพ (2) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 3 ในกรณีทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 400 ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 458 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการทำการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการคัดผู้ที่ไม่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนจำนวน 54 ชุด ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีแบบสอบถามคงเหลือเท่ากับ 404 ชุด ซึ่งมากกว่าที่คำนวณได้ ทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนลดลงเป็น 4.87% ซึ่งในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้ ดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ค่าด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่ง การวิเคราะห์ออกเป็นส่วนตัวต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 404 ตัวอย่าง โดยงานวิจัยครั้งนี้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่พิจารณาได้แก่ เพศ อายุ รายได้และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

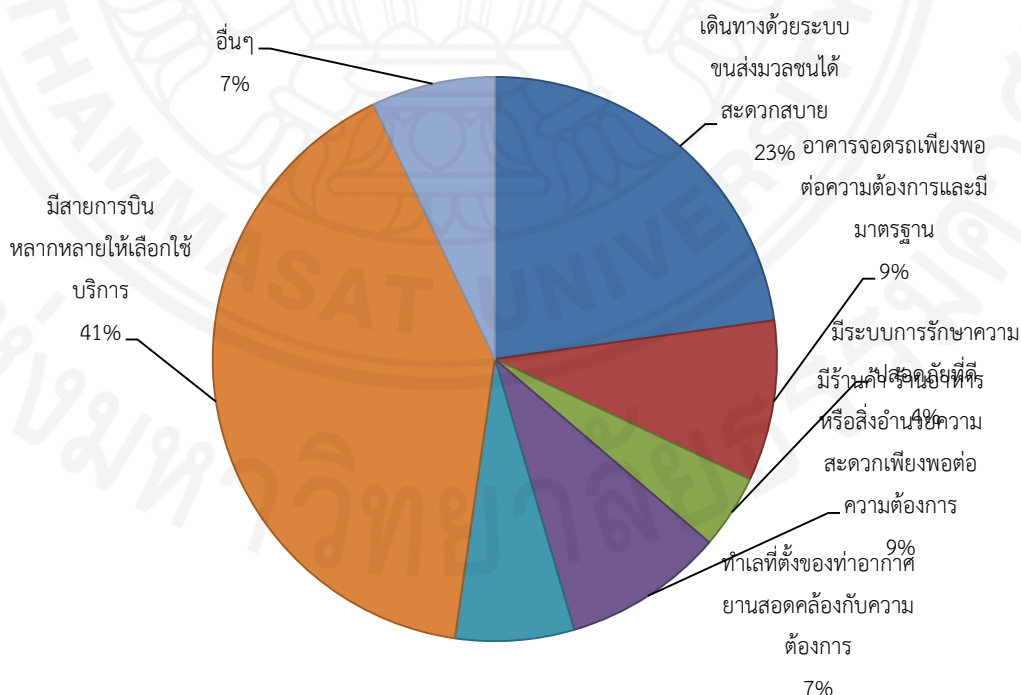
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. เพศ		
ชาย	153	38
หญิง	251	62
	404	100.0
2. อายุ		
16-20 ปี	4	0.99
21-25 ปี	78	19.31
26-30 ปี	229	56.68
31-35 ปี	67	16.58
36-40 ปี	8	1.98
มากกว่า 40 ปี	18	4.46
3. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	32	7.92
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	78	19.31
พนักงานบริษัทเอกชน	237	58.66
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	51	12.62
อื่น ๆ	6	1.49
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	28	6.93
15,000-25,000 บาท	116	28.71
25,001-35,000 บาท	102	25.25
35,001-45,000 บาท	52	12.87
45,001-55,000 บาท	35	8.66
55,001-65,000 บาท	26	6.44
ตั้งแต่ 65,001 บาทขึ้นไป	45	11.14

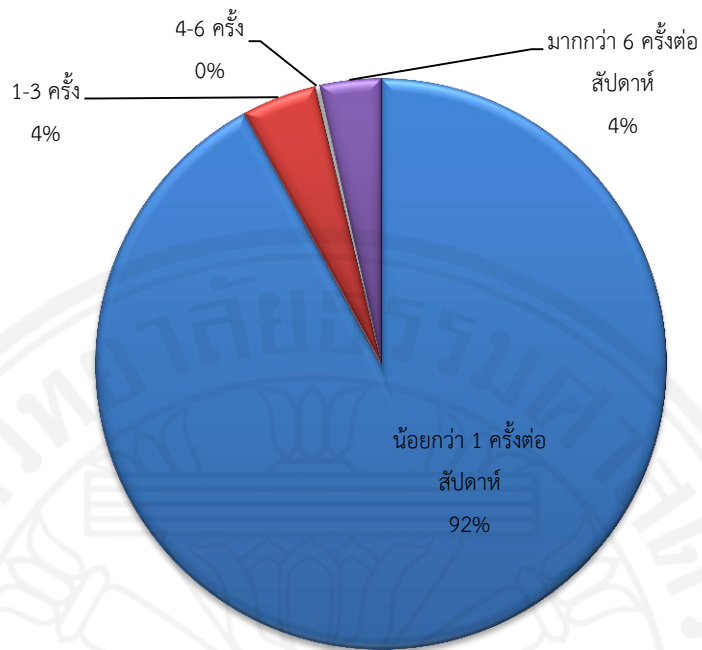
จากตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งได้เป็น เพศชายและเพศหญิง คิดเป็นสัดส่วน 38% และ 62% ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นสัดส่วน 56.68% ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นสัดส่วน 58.66% ของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15,000-25,000 บาท ซึ่งคิดเป็นสัดส่วน 28.71% ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

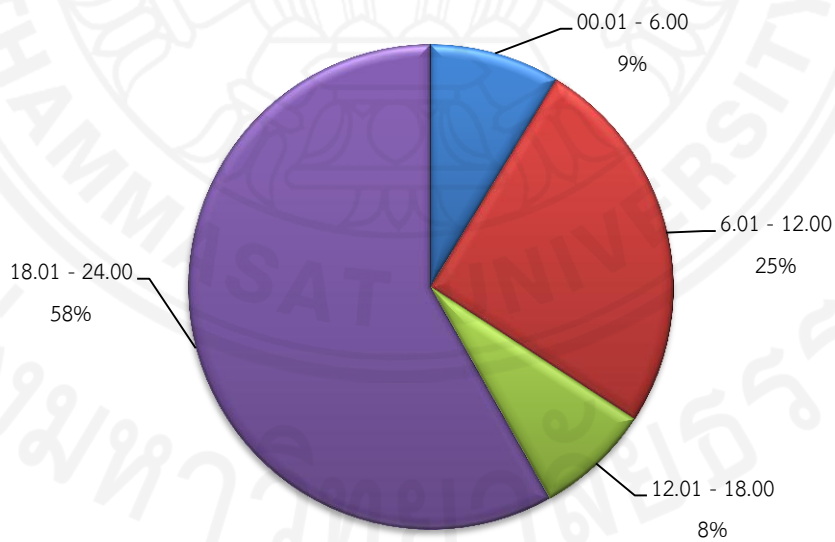
ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วย เหตุผลที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับชั้นของตั๋วโดยสารที่ซื้อบ่อยที่สุด ดังแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้



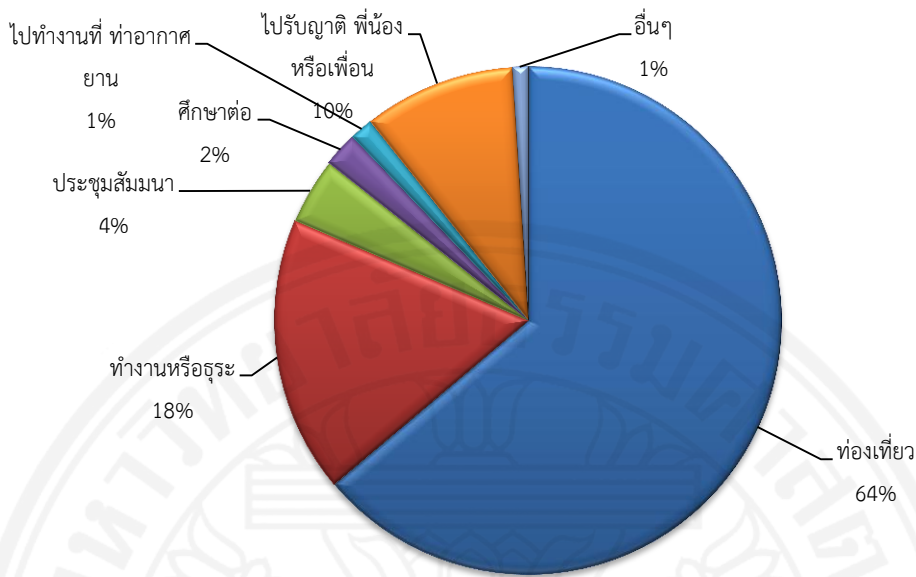
ภาพที่ 4.1 เหตุผลในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่าง



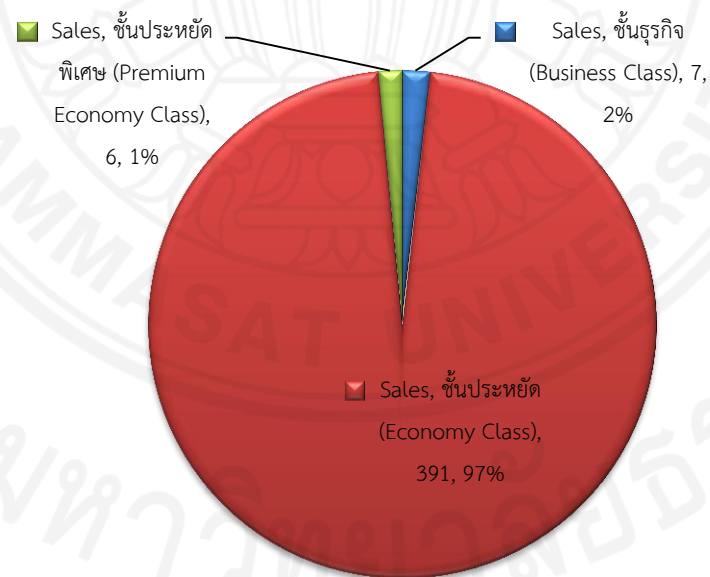
ภาพที่ 4.2 ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยต่อสัปดาห์



ภาพที่ 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบ่อยที่สุด



ภาพที่ 4.4 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 4.5 ประเภทตัวโดยสารที่กลุ่มตัวอย่างซื้อบ่อยที่สุด

จากภาพที่ 4.1-4.5 ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสายการบินหลากหลายให้เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนได้สะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 92 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ย 1-3 ครั้งและ มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์โดยคิดเป็นร้อยละ 4 ของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงเวลาในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการท่าอากาศยานในช่วงเวลา 18.01-24.00 คิดเป็นร้อยละ 58 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือช่วงเวลา 6.01-12.00 คิดเป็นร้อยละ 23 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในช่วงเวลา 00.01-06.00 และ 12.01-18.00 มีสัดส่วนใกล้เคียงกันโดยคิดเป็น ร้อยละ 9 และร้อยละ 8 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้ท่าอากาศยานเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว โดยมีสัดส่วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือเพื่อทำงานหรือทำธุระ คิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อไปรับญาติ เพื่อน พี่หรือน้องที่ท่าอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

ประเภทของตั๋วโดยสารของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซื้อบ่อยที่สุดได้แก่ ชั้นประหยัด (Economy Class) คิดเป็นร้อยละ 97 ของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อตัววัด ของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ			
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์			
มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล	3.91	.817	เห็นด้วยมาก
มีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย	4.38	.632	เห็นด้วยมากที่สุด
มีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ	3.92	.795	เห็นด้วยมาก
มีความถี่ของตารางการบินที่เหมาะสม	3.93	.851	เห็นด้วยมาก
ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารมีความเหมาะสม	3.99	.885	เห็นด้วยมาก
ไม่มีปัญหาขัดข้องของระบบเครื่องปรับอากาศในอาคารรับรองผู้โดยสาร	3.88	.886	เห็นด้วยมาก
อาคารรับรองผู้โดยสารมีความสะอาด ไม่มีกลิ่น	3.97	.926	เห็นด้วยมาก
อาคารรับรองผู้โดยสารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.79	.893	เห็นด้วยมาก
มีสายการบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ของโลก	4.28	.664	เห็นด้วยมากที่สุด
สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้สะดวก	3.63	1.045	เห็นด้วยปานกลาง
มีจุดจำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบินต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.61	1.054	เห็นด้วยมาก
มีจุดบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.25	1.154	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
2. ปัจจัยด้านบริการ			
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.62	.835	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง	3.66	.925	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีคุณภาพในระดับสากล	3.60	.895	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.52	.928	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้อธิบายถึงกฎและข้อบังคับตามมาตรฐานสากลอย่างชัดเจน	3.32	1.032	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	3.64	.898	เห็นด้วยปานกลาง
3. ปัจจัยด้านความปลอดภัย			
ท่าอากาศยานมีความปลอดภัยที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล	3.73	.900	เห็นด้วยมาก
ภายในอาคารรับรองผู้โดยสารมีการรักษาความปลอดภัยได้ดี	3.74	.825	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจสอบสัมภาระ	3.75	.845	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจหนังสือเดินทาง	3.79	.820	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และการให้บริการอื่น ๆ			
ภายในท่าอากาศยานมีบรรยากาศที่ดี	3.94	.789	เห็นด้วยมาก
มีร้านค้าและร้านอาหารให้บริการในท่าอากาศยานหลากหลาย เพียงพอ	3.76	.946	เห็นด้วยมาก
มีป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม	3.85	.837	เห็นด้วยมาก
มีลิฟท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ กับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.55	.953	เห็นด้วยมาก
ปริมาณผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานไม่ก่อให้เกิดความแออัดและการรอคอย	3.53	.914	เห็นด้วยมาก
ผู้ใช้บริการภายในท่าอากาศยานมีมารยาทในการใช้บริการร่วมกันที่ดี	3.49	.887	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยด้านผู้รับบริการ			
1. ปัจจัยด้านความคาดหวัง			
ได้รับบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล	4.39	.698	เห็นด้วยมากที่สุด
มีระบบความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน	4.40	.737	เห็นด้วยมากที่สุด
ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน	4.32	.745	เห็นด้วยมากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.39	.729	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้งหมด 32 ตัวแปร พบว่าปัจจัยอิสระที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นสูงสุด 5 อันดับแรกโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความคาดหวังในเรื่อง ท่าอากาศยานมีระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.40: เห็นด้วยมากที่สุด) ปัจจัยด้านความคาดหวังในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและได้รับบริการ ที่มีมาตรฐาน

เทียบเท่าระดับสากล (ค่าเฉลี่ย 4.39: เห็นด้วยมากที่สุด) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง มีสายการบินให้ เลือกลงใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.38: เห็นด้วยมากที่สุด) ปัจจัยด้านการบริการในเรื่อง ได้รับการ บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน (ค่าเฉลี่ย 4.32: เห็นด้วยมากที่สุด) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง มีสายการบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ของโลก (ค่าเฉลี่ย 4.28: เห็นด้วยมากที่สุด) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถสรุปผลของแต่ละปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีสายการบินให้ เลือกลงใช้บริการหลากหลาย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38: เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ เรื่องการมีสาย การบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ของโลก (ค่าเฉลี่ย 4.28: เห็นด้วยมากที่สุด)

ปัจจัยด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ท่า อากาศยานไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66: เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานมีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.64: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจหนังสือเดินทาง มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79: เห็นด้วย มาก) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจสอบสัมภาระ (ค่าเฉลี่ย 3.75: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ในเรื่อง ภายในท่าอากาศยานมีบรรยากาศที่ดี มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94: เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ มี ป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ ชัดเจนและ ถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85: เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านความคาดหวัง กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง มีระบบ ความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40: เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.39: เห็นด้วยมาก)

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัววัดของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
ความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิครั้งล่าสุด	3.92	.624	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จุดประสงค์หนึ่งของงานวิจัยนี้ คือ ศึกษาว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลนั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่ อย่างไร ซึ่งการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยในส่วนนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-test ในการทดสอบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้าน เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันในด้าน อายุ รายได้และอาชีพ

4.4.1 เพศกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4

ผลการวิเคราะห์เพศกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

เพศ	N	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)	Sig.
ชาย	251	3.91	.653	.437
หญิง	153	3.93	.608	

จากการทดสอบเพศกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ด้วยการวิเคราะห์ Independent-Sample T-test ได้ค่า Sig. เท่ากับ .437 ซึ่งมีค่ามากกว่า α 0.05 ดังนั้นจึงสรุปว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับของความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากไม่ว่าจะเป็นเพศชายและหญิง ต่างก็มีความพึงพอใจบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความต้องการในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลตอง สมานรักษ์ (2549) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทย พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ให้บริการที่แตกต่างกัน

4.4.2 อายุกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5

ผลการวิเคราะห์อายุกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

อายุ	N	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)	F	Sig.
น้อยกว่าเท่ากับ 25 ปี	82	3.98	.566	.481	.618
26-30 ปี	229	3.90	.614		
มากกว่าเท่ากับ 31 ปี	93	3.89	.699		

จากการทดสอบอายุกับ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ .618 ซึ่งมีค่ามากกว่า α 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน อาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน แม้ว่าอายุที่แตกต่างกันจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเรื่องของความคิด พฤติกรรมและประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งผลของงานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นวลตอง สมานรักษ์ (2549) พบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานไทย และงานวิจัยของ สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 รายได้กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์รายได้กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

รายได้	N	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)	F	Sig.
น้อยกว่าเท่ากับ 25,000 บาท	144	4.05	.571	3.593	.004
25,001-35,000 บาท	102	3.94	.627		
35,001-45,000 บาท	52	3.85	.638		
45,001-55,000 บาท	35	3.71	.519		
มากกว่าเท่ากับ 55,001 บาท	71	3.76	.706		

จากการทดสอบรายได้กับ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่าเท่ากับ 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท ทั้งนี้เพราะ ระดับค่าโดยสารของแต่ละสายการบินมีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังมีสายการบินให้เลือกใช้บริการที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหลากหลายตามความต้องการ ซึ่งผู้ที่มีรายได้สูงหมายถึง ผู้ที่มีกำลังซื้อสูง และสามารถเลือกซื้อตั๋วโดยสารในการใช้บริการที่มีราคาสูงได้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความคาดหวัง ในการใช้บริการที่มากกว่า จึงทำให้พอใจกับบริการที่ได้รับน้อยกว่า ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลของงานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับผลของงานวิจัยของ สุทน ประกอบเพชร (2550) พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ของ สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน อุบลราชธานี พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน อุบลราชธานีที่แตกต่างกัน

4.4.4 อาชีพกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 และกำหนดสมมุติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์อาชีพกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)	F	Sig.
นักเรียน/ นักศึกษา	32	4.22	.608	6.344	.000
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	78	4.09	.539		
พนักงานบริษัทเอกชน	237	3.84	.626		
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ เจ้าของกิจการและอื่น ๆ	57	3.84	.649		

จากการทดสอบอาชีพ กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพที่แตกต่างกัน ย่อมมีความต้องการ ความสนใจ ค่านิยม รสนิยม และแรงจูงใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกันออกไป โดยอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้แก่ นักเรียนหรือนักศึกษา ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า นักเรียนหรือนักศึกษามีกำลังซื้อที่ต่ำจึงคาดหวังในการบริการที่น้อยกว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่สูง ซึ่งผลของงานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นวลทอง สมานรักษ์ (2549) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยานที่แตกต่างกัน

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เบื้องต้นจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถาม ออกแบบโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดปัจจัยด้านการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการได้ 4 ปัจจัย รวมเป็น 28 ตัวแปร และปัจจัยด้านผู้รับบริการซึ่งเป็นปัจจัยด้านจิตวิทยาได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง 1 ปัจจัย รวมเป็น 4 ตัวแปร ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมของปัจจัยและตัววัดเหล่านั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์อีกครั้งก่อนนำไปวิเคราะห์ ทางสถิติ เพื่อให้ข้อมูลมีความเหมาะสมและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของปัจจัยและตัววัด อาจมีความสัมพันธ์กันเองหรือมีแนวโน้มของข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถนำกำหนดเป็นปัจจัยใหม่ที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นได้

4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด 28 ตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีตัวแปรหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อการวิเคราะห์สมการการถดถอยเชิงเส้น (Regression) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัววัดเหล่านั้นไปทำการวิเคราะห์และสกัดปัจจัย โดยนำไปทดสอบว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปสกัดปัจจัยหรือไม่ด้วยวิธีการ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และ Barlett's Test of Sphericity

ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เป็นค่าที่ใช้วัดความถูกต้องของข้อมูลโดยถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 (ค่ามาก) แสดงว่าข้อมูลสามารถนำไปใช้เทคนิคการสกัดวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรได้ ในทางกลับกันหากค่า KMO มีค่าเข้าใกล้ 0 (ค่าน้อย) แสดงว่าข้อมูลไม่สมควรนำไปทำการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปร ในขณะที่การทดสอบ Barlett's Test of Sphericity ซึ่งใช้ในการทดสอบค่าสหสัมพันธ์โดยรวมของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เหมาะสมควรมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ซึ่งในที่นี้คือ 0.05 และในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมุติฐานว่า H_0 คือ ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน และ H_1 คือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

4.5.1.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ในการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ตารางที่ 4.8

KMO และ Bartlett's Test ของปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.952
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7.649E3
	df	351
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.8 ที่ทำการวิเคราะห์ตัวแปรทั้ง 28 ตัวแปร พบว่าค่า KMO มีค่าเท่ากับ .952 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้สามารถนำไปใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยในการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ และเมื่อทำการทำสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่าข้อมูลดังกล่าวให้ค่า Sig. ที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ H_0 นั้นหมายความว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลทางสถิติข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยได้

4.5.1.2 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านความคาดหวัง ในการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ตารางที่ 4.9

KMO และ Bartlett's Test ของปัจจัยด้านความคาดหวัง

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.277E3
	df	6
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.9 ที่ทำการวิเคราะห์ตัวแปร 4 ตัวแปรของปัจจัยด้านความคาดหวังพบว่า ค่า KMO มีค่าเท่ากับ .864 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเหล่านี้สามารถนำไปใช้เทคนิคการ

วิเคราะห์ปัจจัยในการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ และเมื่อทำการทำสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่าข้อมูลดังกล่าวให้ค่า Sig. ที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 นั้นหมายความว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลทางสถิติข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยได้

4.5.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย

จากการทดสอบข้างต้นสรุปได้ว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยจะทำการสกัดปัจจัย (Extraction) เพื่อเป็นการกำหนดปัจจัยที่เหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Regression) โดยในงานวิจัยนี้ได้ใช้การสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) และใช้การหมุนแกนแบบ Varimax โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนปัจจัยที่เหมาะสมโดยใช้ค่า Eigenvalue ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ของตัววัดในแต่ละปัจจัยไม่น้อยกว่า 0.3 และตัววัดแต่ละตัวจะต้องมีค่า Factor Loading ใกล้เคียงกันมากกว่าหนึ่งปัจจัย

4.5.2.1 การกำหนดกลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาค่า Initial Eigenvalue หมายถึง ค่าความแปรปรวนเดิมทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ โดยจากตารางที่แสดงในภาคผนวก ข สามารถสรุปจำนวนตัวแปรทั้งหมด 28 ตัว ที่สามารถจัดกลุ่มเป็นกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ทั้งหมด 4 กลุ่มปัจจัย โดยกลุ่มปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้เท่ากับ 64.253% ซึ่งสามารถเปรียบเทียบปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและหลังปัจจัยหลังจากการสกัดปัจจัยด้วยวิธี PCA ได้ดังตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) 1) มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล 2) มีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย 3) มีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ 4) มีความถี่ของตารางการบินที่เหมาะสม 5) ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารมีความเหมาะสม	1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) 1) มีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย 2) อาคารรับรองผู้โดยสารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม 3) มีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ 4) อาคารรับรองผู้โดยสารมีความสะอาด ไม่มีกลิ่น

ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย
(ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
6) อาคารรับรองผู้โดยสารมีความสะอาด ไม่มีกลิ่น 7) อาคารรับรองผู้โดยสารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม 8) ไม่มีปัญหาขัดข้องของระบบ เครื่องปรับอากาศในอาคารรับรองผู้โดยสาร 9) มีสายการบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาค ส่วนใหญ่ของโลก 10) สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้สะดวก 11) มีจุดจำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบิน ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 12) มีจุดบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพียงพอต่อ ความต้องการ	5) ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารมีความ เหมาะสม 6) มีสายการบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาค ส่วนใหญ่ของโลก 7) มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล 8) ไม่มีปัญหาขัดข้องของระบบ เครื่องปรับอากาศในอาคารรับรองผู้โดยสาร
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เลือกปฏิบัติ ก่อนหลัง 3) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีคุณภาพในระดับ สากล 4) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส 5) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้อธิบายถึงกฎและ ข้อบังคับตามมาตรฐานสากลอย่างชัดเจน 6) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความสามารถในการ สื่อสารได้เป็นอย่างดี	2. ปัจจัยด้านบุคลากร 1) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีคุณภาพในระดับ สากล 2) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส 3) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เลือกปฏิบัติ ก่อนหลัง 4) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว 5) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความสามารถในการ สื่อสารได้เป็นอย่างดี 6) เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้อธิบายถึงกฎและ ข้อบังคับตามมาตรฐานสากลอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย
(ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
<p>3. ปัจจัยด้านความปลอดภัย</p> <p>1) ท่าอากาศยานมีความปลอดภัยที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล</p> <p>2) ภายในอาคารรับรองผู้โดยสารมีการรักษาความปลอดภัยได้ดี</p> <p>3) เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจสอบสัมภาระ</p> <p>4) เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจหนังสือเดินทาง</p>	<p>3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ</p> <p>1) มีลิฟท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ</p> <p>2) มีป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม</p> <p>3) ปริมาณผู้ใช้บริการในบริเวณท่าอากาศยานไม่ก่อให้เกิดความแออัดและการรอคอย</p> <p>4) ผู้ให้บริการภายในท่าอากาศยาน มีมารยาทในการให้บริการร่วมกันที่ดี</p> <p>5) เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจสอบสัมภาระ</p> <p>6) มีร้านค้าและร้านอาหารให้บริการภายในท่าอากาศยานหลากหลาย เพียงพอ</p> <p>7) ภายในท่าอากาศยานมีบรรยากาศที่ดี</p> <p>8) เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ให้บริการได้ดี ณ จุดตรวจหนังสือเดินทาง</p> <p>9) ภายในอาคารรับรองผู้โดยสารมีการรักษาความปลอดภัยได้ดี</p> <p>10) ท่าอากาศยานมีความปลอดภัยที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล</p>

ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
<p>4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการ อื่นๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ภายในท่าอากาศยานมีบรรยากาศที่ดี 2) มีร้านค้าและร้านอาหารให้บริการภายใน ท่าอากาศยานหลากหลาย เพียงพอ 3) มีป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม 4) มีลิฟท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ 5) ปริมาณผู้ใช้บริการในบริเวณท่าอากาศยาน ไม่ก่อให้เกิดความแออัดและการรอคอย 6) ผู้ใช้บริการภายในท่าอากาศยาน มีมารยาท ในการใช้บริการร่วมกันที่ดี 	<p>4. ปัจจัยด้านจุดบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีจุดจำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบินต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 2) มีจุดบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพียงพอต่อความต้องการ 3) มีความถี่ของตารางการบินที่เหมาะสม 4) สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้สะดวก

4.5.2.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัยด้านความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาค่า Initial Eigenvalue หมายถึง ค่าความแปรปรวนเดิมทั้งหมดที่สามารถอธิบายได้ โดยจากตารางที่แสดงในภาคผนวก ข สามารถสรุปจำนวนตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวที่สามารถจัดกลุ่มเป็นกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ทั้งหมด 1 กลุ่มปัจจัย โดยกลุ่มปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้เท่ากับ 88.49% ซึ่งสามารถเปรียบเทียบปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และหลังปัจจัยหลังจากการสกัดปัจจัยด้วยวิธี PCA ได้ดังตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและผลที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
1. ปัจจัยด้านความคาดหวัง 1) ได้รับบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล 2) มีระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน 3) ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	1. ปัจจัยด้านด้านความคาดหวัง 1) ได้รับบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล 2) มีระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน 3) ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านความคาดหวังทำให้ผู้วิจัยได้ทำการเปลี่ยนสมมติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านจุดบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านความคาดหวัง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่จากการวิเคราะห์ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยาน

สุพรรณภูมิ โดยใช้แบบ Enter Multiple Regression ซึ่งใช้แบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนจำนวน 404 ชุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12

ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุพรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 5 ตัว

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.746	.557	.551	.418

ตารางที่ 4.13

ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุพรรณภูมิกับปัจจัยทั้ง 5 ตัว (ANOVA)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.489	5	17.498	99.988	.000
Residual	69.650	398	.175		
Total	157.136	403			

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ .557 แสดงว่าปัจจัยทั้ง 5 ตัวข้างต้น สามารถอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุพรรณภูมิได้ทั้งหมดร้อยละ 55.7 ส่วนที่เหลือร้อยละ 44.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

จากตารางที่ 4.13 มีการตั้งสมมติฐาน คือ H_0 ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุพรรณภูมิ โดยจากการทดสอบพบว่า F-test มีค่า Sig .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ อย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุพรรณภูมิ

ตารางที่ 4.14

สมการการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการทำอากาศยานสุวรรณภูมิกับปัจจัยทั้ง 5 ตัว

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.808	.169		4.771	.000		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	.257	.053	.251	4.842	.000	.416	2.407
ปัจจัยด้านบุคลากร	.100	.044	.125	2.274	.023	.366	2.731
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ	.324	.056	.356	5.805	.000	.295	3.386
ปัจจัยด้านจุดบริการ	.048	.039	.062	1.247	.213	.452	2.210
ปัจจัยด้านความคาดหวัง	.078	.034	.083	2.282	.023	.852	1.174

จากตารางที่ 4.14 พิจารณาค่า VIF แสดงให้เห็นว่าทุกปัจจัยมีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีปัญหา Multicollinearity และพบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (T-test ของปัจจัยที่มีค่า Sig น้อยกว่า .05) มีจำนวน 4 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ทำอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านจุดบริการและปัจจัยด้านความคาดหวัง โดยผลที่ได้ดังกล่าวสามารถตอบสนองมติฐานงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ทำอากาศยาน) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากงานวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 แสดงว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ทำอากาศยาน) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ การทำอากาศยานกรุงเทพ (2545) ที่พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ด้านความสะอาดของทำอากาศยาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

(ท่าอากาศยาน) เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น ความสะอาดและการไม่มีกลิ่นของอาคารรับรองผู้โดยสาร ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสาร จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอิน อาคารรับรองผู้โดยสารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น อีกทั้งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ยังเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสและส่งผลโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากงานวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig เท่ากับ .023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 แสดงว่าปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเวลาในการใช้บริการหรือเดินทางอย่างจำกัด ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลังและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน มีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย ซึ่งผลวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bæringsdóttir (2009) ที่ได้ศึกษาคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยาน Keflavik และ Landvetter ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความรวดเร็วในการตรวจหนังสือเดินทางของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากงานวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 แสดงว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ความปลอดภัยในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้ใช้บริการยังมองว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผู้ใช้บริการจำนวนมากตลอดทั้งวัน ดังนั้นหาก ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยได้ดี ณ จุดตรวจสัมภาระ และตรวจหนังสือเดินทาง จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีเวลาจำกัดในการใช้บริการเนื่องจากอาจถูกกำหนดด้วยเวลาของเที่ยวบิน ดังนั้น สิ่งแวดล้อมและการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น การมีลิฟท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีป้ายต่างเพื่อบอกทิศทางและรายละเอียด ป้ายแสดงชื่อสายการบิน แผนที่ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีร้านค้า และร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน

หลากหลาย เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งผลของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริสรา เสยานนท์ (2554) ที่ทำการศึกษา การรับรู้คุณภาพของการให้บริการของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ให้บริการ เช่น ความหลากหลายของร้านอาหารนานาชาติที่ให้บริการที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การตกแต่งท่าอากาศยานให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับเมืองที่ตั้ง และความหลากหลายของร้านค้าปลีก และงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ศึกษาความ พึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสาร พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดสามลำดับแรกคือ ร้านค้าภายในอาคารผู้โดยสาร อาคารจอดรถ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านจุดบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากงานวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig เท่ากับ .213 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 9 แสดงว่าปัจจัยด้านจุดบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อการเดินทาง มีการซื้อตั๋วโดยสารของสายการบินต่าง ๆ ก่อนมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการ ณ จุดบริการขายตั๋วโดยสารของสายการบินต่าง ๆ บ่อยครั้งนัก อีกทั้งผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่วนใหญ่อาจมีจำนวนการใช้บริการที่จุดบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของท่าอากาศยานในระดับต่ำ นอกจากนั้นท่าอากาศยานมีตารางความถี่ของตารางการบินของท่าอากาศยานยังมีความถี่มากและครอบคลุมทุกช่วงเวลาอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ใช้บริการอาจจะไม่สังเกตเห็นความแตกต่างของความถี่ของตารางการบิน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านความคาดหวัง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากงานวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig เท่ากับ .023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ 10 แสดงว่าปัจจัยความคาดหวัง ส่งผลบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Gupta และคณะ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาการให้บริการลูกค้าในธุรกิจการบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานในประเทศ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานส่งผลลบ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคาดหวังในการใช้บริการจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูง จะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่สูงตาม ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการที่สูงในเรื่อง การได้รับบริการที่ดีจาก

เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน การมีระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน การได้รับบริการที่มีมาตรฐานสากล และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ซึ่งอาจได้รับบริการที่ดีจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามที่คาดหวังไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่สูง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการขยายตัวและเติบโตขึ้นของอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคเอเชีย ส่งผลให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในฐานะที่เป็น ท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยมีความสำคัญเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากเป็นสถานที่ขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแผนการขยายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเฟสที่สอง ซึ่งเพิ่มศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารทั้งในและต่างประเทศได้มากถึง 60 ล้านคนต่อปี โดยเพิ่มขึ้นจากเดิมที่สามารถรองรับได้เพียง 45 ล้านคนต่อปี ดังนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความจำเป็นต้องรักษามาตรฐานการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต่อผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก เพื่อที่จะทำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีมาตรฐานเทียบเท่ากับ ท่าอากาศยานชั้นนำต่าง ๆ ในโลกและเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในอนาคต

อย่างไรก็ตาม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ยังมีส่วนที่ยังคงต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งปัจจัยเป็นสองประเภทได้แก่ (1) ปัจจัยของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย และอาชีพ (2) ปัจจัยของผู้ให้บริการ อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ตั้งแต่วันที่ 14 ตุลาคมถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2558 โดยผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 458 ชุด ซึ่งผู้วิจัยคัดแบบสอบถามจำนวน 54 ชุดออก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงทำให้เหลือแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 404 ชุดที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้และจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งได้ เป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนร้อยละ 38 ต่อ 62 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.68 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 15,000-25,000 บาท โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.71 ของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนโดยคิดเป็นร้อยละ 58.66 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้และ อาชีพ กับความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าเท่ากับ 25,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่มนี้ มีจำนวนเงินที่ใช้จ่ายในการใช้บริการ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยกว่ากลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่มอื่น ซึ่งหมายถึง กำลังซื้อที่ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการตอบสนองการบริการจากทำอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับต่ำ ส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิสูงกว่ากลุ่มอื่น อีกปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้แก่ อาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ คือนักเรียนหรือนักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจาก นักเรียนหรือนักศึกษาอาจมีความสนใจในการรับบริการที่ดีจาก ทำอากาศยานต่ำกว่าอาชีพอื่นเมื่อเปรียบเทียบกับ จึงทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิสูงสุด

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

พฤติกรรมการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนได้สะดวก และมีอาคารจอดรถเพียงพอต่อความต้องการและมีมาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 92 ของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่ช่วงเวลาในการใช้บริการบ่อยที่สุดได้แก่ช่วงเวลา 18.01-24.00 คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 58 ของกลุ่มตัวอย่าง และโดยส่วนมากแล้วกลุ่มตัวอย่างซื้อตั๋วโดยสารชั้นประหยัดบ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97 ของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีจุดประสงค์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 64 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือไปทำงานหรือทำธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่าง และไปรับญาติหรือพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ มากที่สุด ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแต่ละวันจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งผู้ใช้บริการมีเวลาจำกัด ดังนั้นการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในด้านอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันการเดินทางทางอากาศคือเรื่องความปลอดภัยเป็น สิ่งสำคัญ ดังนั้นการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถดูแลรักษาความปลอดภัยได้ดี ณ จุดตรวจสัมภาระและหนังสือเดินทาง ก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน

2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นอันดับที่สอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการสังเกต สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีผลต่อผู้ใช้บริการโดยตรง อีกทั้งผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแต่ละวันมีปริมาณมาก และผู้ใช้บริการท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้เพื่อเดินทางไปยังสถานที่อื่น ซึ่งถ้าหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถตอบสนองความต้องการ โดย สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการด้วยขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารที่มีความเหมาะสม อาคารรับรองผู้โดยสารมีความสะอาด ไม่มีกลิ่น มีเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานมีสายการบินหลายหลายและครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ของโลก และท่าอากาศยานมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นลำดับที่สาม ทั้งนี้ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะขึ้นอยู่กับ การบริการของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลังของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การที่เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎข้อบังคับตามมาตรฐานสากลได้อย่างชัดเจน เพราะหากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี ก็จะทำให้ช่วยร่นระยะเวลาในการใช้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของทางท่าอากาศยานได้ อีกทั้งยังได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความถูกต้องอีกด้วย

4. ปัจจัยด้านความคาดหวัง เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นลำดับสุดท้ายแสดงให้เห็นว่าหากผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคาดหวังในการใช้บริการที่สูง ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับสูงตาม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความคาดหวังในการใช้บริการที่สูงในเรื่อง การได้รับบริการที่ดีเทียบเท่าระดับสากล ระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีมาตรฐาน ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการอาจได้รับการบริการที่ดีจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษาทำให้ทราบปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในที่สุด

โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวัง โดยเรียงลำดับจากควมมีอิทธิพลจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาประกอบการกำหนด กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดังต่อไปนี้

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับ สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ร่นระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และเนื่องจากใน บางช่วงเวลาจะมีจำนวนผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวนมาก จึงควรให้ความสำคัญกับช่วงเวลาดังกล่าวมากเป็นพิเศษเพื่อรองรับปริมาณความต้องการในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการแสดง ป้ายสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอีกด้วย

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเรื่องดังต่อไปนี้ ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารที่มีความเหมาะสม อุณหภูมิภายใน

อาคารรับรองผู้โดยสารควรมีความเหมาะสมตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ความหลากหลายของสายการบินที่มี การให้บริการครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ของโลก ทั้งนี้เพราะจำนวนผู้ใช้บริการทำอากาศยาน สุวรรณภูมิมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอย่างมาก ดังนั้นการที่บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถพัฒนาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ทำอากาศยาน) ให้อยู่ในระดับดีก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของทั้งทำอากาศยานสุวรรณภูมิและบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อีกด้วย

3. บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิในเรื่องการให้บริการ เช่น พัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้อยู่ในระดับดี การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายถึงกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ตามมาตรฐานสากลได้อย่างชัดเจน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มีการเจาะจงกลุ่มอายุและอาชีพ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้ ไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มคนทุกช่วงอายุและอาชีพได้ โดยจากข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.68 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนสูงถึงร้อยละ 58.66
2. แบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยใช้เป็นภาษาไทยดังนั้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่าง ถูกจำกัดเพียงแค่ผู้ที่เคยใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นคนไทยหรืออ่านภาษาไทยได้เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

จากงานวิจัยข้างต้นควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ อาชีพ และขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเพื่อจะได้ศึกษาว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้หรือไม่ และมีปัจจัยอื่นใดหรือไม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างจากงานวิจัยข้างต้น เพื่อให้ นำผลงานวิจัยที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอนาคต

รายการอ้างอิง

หนังสือ

มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และคณะ. (2555). *การวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และงานค้นคว้าอิสระ

กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, คณะบริหารธุรกิจ

ชนม์สิตา บุญเมือง. (2553). *ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรฐานความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

ณัฐสุชา วัคนิบุตร. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท ทรานส์ แอร์ คาร์โก้ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.

ธนะ กัญจนศิริกุลและคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, คณะวิทยาการจัดการ, หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.

นวลตอง สมานรักษ์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ.

ปองพล นิกฤตติโกศล. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาการบริหารธุรกิจ.

- รัศมี อร่ามมั่นคงและคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). *การรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ.
- วราพัฒน์ ธีระภิมัยไชย. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, คณะบริหารธุรกิจ, วิชาเอกการจัดการทั่วไป.
- สมเกียรติ วินัยกุล. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, คณะศิลปศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และการเมือง.
- สุทน ประกอบเพชร. (2550). *ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, คณะบริหารธุรกิจ.
- อริสรา เสยานนท์. (2554). *การรับรู้คุณภาพของผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, สาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.
- อัจฉราภรณ์ จิระชาติพงศ์. (2556). *การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ.
- เอกลักษณ์ เจียนพันธ์. (2556). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อระบบการรักษาความปลอดภัย ของ จุดตรวจค้นสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.
- Amar Kumar Mahato. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน เนปาล แอร์ไลน์ของผู้โดยสารนานาชาติ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). George Herbert Walker School of Business & Technology, Webster University, Thailand, คณะบริหารธุรกิจ.
- Hildur Björg Bæringsdóttir. (2552). *คุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ณ ท่าอากาศยาน Keflavik และ Landvetter ประเทศสวีเดน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย Gothenburg, สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2552). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2552*.

สืบค้นจาก http://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000009/filemanager/files/cg_invent_49_attach_th.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2553). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2553*.

สืบค้นจาก http://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000009/filemanager/files/cg_invent_75_attach_th.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2554). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2554*.

สืบค้นจาก http://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual_Report/cp_annual_22_attach_th.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2555*.

สืบค้นจาก http://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual_Report/THAIAnnualReport2555.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2556). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2556*.

สืบค้นจาก https://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/Annual_Report_AOT_2556_Thai2.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2557). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2557*.

สืบค้นจาก http://www.airportthai.co.th/uploads/files/Annual_Report_of_2557_2.pdf

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2558). *การประชาสัมพันธ์รางวัลและเกียรติยศ*.

สืบค้นจาก <http://suvarnabhumiairport.com/th/191-awards-and-honors>

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *ความท้าทายในการเป็น “ศูนย์กลางทางการบินภูมิภาค” ของ ประเทศไทย*.

สืบค้นจาก <http://www.thaibanker.com/index.php/104-management/economics/289-suvarnabhumi-airport-kasikorn-research>

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2558). *AEC กับธุรกิจ Air Transportation*. สืบค้นจาก

http://www.thaichamber.org/scripts/detail_event.asp?Tag=6&nEventID=2255

ASTVผู้จัดการออนไลน์. (2558). *ทอท.กลับลำหันพัฒนาสุวรรณภูมิเฟส 2 ก่อน หลัง คค.ติงผู้ตรวจฯ*

สำรวจและอาคารใหม่ขัดมติ ครม. สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/iBiz>

Channel/

Book

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) โครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจ (MBA) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วัตถุประสงค์ในการทำแบบสอบถามเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและครบถ้วน เพื่อจะทำให้ผลการวิจัยนั้นสมบูรณ์ตามจุดมุ่งหมาย โดยข้อมูลในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลนั้นไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัดและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวนั้นต่อสาธารณชนไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตาม และจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบ
 แบบสอบถามมากที่สุด

1.1 ท่านเคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่

- ใช่ ไม่ใช่ (ตอบข้อ 1.2)

1.2 เหตุผลที่ท่านไม่เลือกใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (เลือกตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- เดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนได้ไม่สะดวก
 ท่าอากาศยานมีความแออัดจากปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมาก
 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ
 ท่าอากาศยานไม่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการ
 ไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดี
 ไม่มีความจำเป็น
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

(จบแบบสอบถาม)

1.3 เหตุผลที่ท่านใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนได้สะดวกสบาย
 อาคารจอดรถเพียงพอต่อความต้องการและมีมาตรฐาน
 มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี
 มีร้านค้า ร้านอาหารหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ
 ท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการ
 มีสายการบินหลากหลายให้เลือกใช้บริการ
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 ท่านใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเฉลี่ยกี่ครั้งต่อสัปดาห์

- 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์
 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์
 มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์

1.5 ท่านใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเวลาใดบ่อยที่สุด

- 6.01-12.00 น.
 12.01-18.00 น.
 18.01-24.00 น.
 00.01-6.00 น.

1.6 ท่านใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ่อยที่สุด

- ไปโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทาง ไปทำงานหรือทำธุรกิจ
- ไปโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทาง ไปประชุมสัมมนา
- ไปโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทาง ไปศึกษาต่อ
- ไปโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทาง ไปท่องเที่ยว
- ไปโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทาง อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ไปทำงานที่ท่าอากาศยาน
- ไปรับญาติ พี่น้องหรือเพื่อนสนิท
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.7 ท่านใช้ซื้อตั๋วโดยสารระดับชั้นใดบ่อยที่สุด

- ชั้นประหยัด (Economy Class)
- ชั้นประหยัดพิเศษ (Premium Economy Class)
- ชั้นธุรกิจ (Business Class)
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิครั้งล่าสุดของท่านว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 0 = ประเมินไม่ได้

ข้อ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ							
1.	ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ)						
1.1	มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล						
1.2	มีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย						
1.3	มีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ						
1.4	มีความถี่ของตารางการบินที่เหมาะสม						

ข้อ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
1.5	ขนาดของอาคารรับรองผู้โดยสารมีความเหมาะสม						
1.6	อาคารรับรองผู้โดยสารมีความสะอาด ไม่มีกลิ่น						
1.7	อาคารรับรองผู้โดยสารมีอุณหภูมิที่เหมาะสม						
1.8	ไม่มีปัญหาขัดข้องของระบบเครื่องปรับอากาศ ใน อาคารรับรองผู้โดยสาร						
1.9	มีสายการบินให้บริการครอบคลุมภูมิภาคส่วนใหญ่ ของโลก						
1.10	สามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ได้ สะดวก						
1.11	มีจุดจำหน่ายตั๋วโดยสารของสายการบินต่าง ๆ อย่างเหมาะสม						
1.12	มีจุดบริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพียงพอ ต่อความ ต้องการ						
2.	ด้านบริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
2.2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง						
2.3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีคุณภาพในระดับสากล						
2.4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2.5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้อธิบายถึงกฎ และ ข้อบังคับตามมาตรฐานสากลอย่างชัดเจน						
2.6	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความสามารถ ในการ สื่อสารได้เป็นอย่างดี						
3.	ด้านความปลอดภัย						
3.1	ท่าอากาศยานมีความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล						
3.2	ภายในอาคารรับรองผู้โดยสารมีการรักษา ความ						

ข้อ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
	ปลอดภัยได้ดี						
3.3	เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ใช้บริการได้ดี ณ จุด ตรวจสอบสัมภาระ						
3.4	เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้ใช้บริการได้ดี ณ จุด ตรวจหนังสือเดินทาง						
4.	ด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ						
4.1	ภายในท่าอากาศยานมีบรรยากาศที่ดี						
4.2	มีร้านค้าและร้านอาหารให้บริการภายใน ท่าอากาศ ยานหลากหลาย เพียงพอ						
4.3	มีป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้าย บอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ ชัดเจนและถูก แสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม						
4.4	มีลิฟท์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ กับ จำนวนผู้ใช้บริการ						
4.5	ปริมาณผู้ใช้บริการในบริเวณท่าอากาศยาน ไม่ ก่อให้เกิดความแออัดและการรอคอย						
4.6	ผู้ใช้บริการภายในท่าอากาศยาน มีมารยาทใน การ ใช้บริการร่วมกันที่ดี						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิครั้งล่าสุดของท่านว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ความคาดหวังในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ความเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	คุณคาดหวังว่า ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะ					
1.1	ได้รับบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล					
1.2	มีระบบความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน ที่มีมาตรฐาน					
1.3	ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน					
1.4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิครั้งล่าสุดของท่าน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิครั้งล่าสุด					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 16 ปี	<input type="checkbox"/> 16-20 ปี
<input type="checkbox"/> 21-25 ปี	<input type="checkbox"/> 26-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-35 ปี	<input type="checkbox"/> 36-40 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 40 ปี	
3. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> ประกอบอาชีพส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,000-25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 25,001-35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 35,001-45,000 บาท
<input type="checkbox"/> 45,001-55,000 บาท	<input type="checkbox"/> 55,001-65,000 บาท
<input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 65,001 บาทขึ้นไป	

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ท่านคิดว่า การให้บริการด้านใดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ควรต้องปรับปรุงมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

(จบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)

ภาคผนวก ข
รายละเอียดและผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป

ตารางที่ ข.1

จำนวนปัจจัยของผู้ให้บริการ ที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigen Value			Extract Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.682	48.865	48.865	13.682	48.865	48.865	5.232	18.687	18.687
2	1.933	6.904	55.768	1.933	6.904	55.768	5.221	18.648	37.335
3	1.321	4.719	60.488	1.321	4.719	60.488	4.841	17.291	54.625
4	1.054	3.766	64.253	1.054	3.766	64.253	2.696	9.628	64.253
5	.960	3.430	67.683						
6	.888	3.171	70.854						
7	.757	2.702	73.556						
8	.712	2.541	76.097						
9	.565	2.018	78.116						
10	.538	1.923	80.039						
11	.481	1.718	81.757						
12	.472	1.687	83.443						
13	.455	1.626	85.070						
14	.427	1.524	86.594						
15	.401	1.432	88.026						
16	.379	1.352	89.379						
17	.360	1.287	90.666						
18	.328	1.172	91.838						
19	.309	1.103	92.942						
20	.302	1.077	94.019						
21	.279	.998	95.016						
22	.253	.905	95.921						

ตารางที่ ข.1

จำนวนปัจจัยของผู้ให้บริการ ที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ
ที่สามารถอธิบายได้ (ต่อ)

Component	Initial Eigen Value			Extract Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
23	.246	.877	96.798						
24	.220	.785	97.583						
25	.213	.762	98.345						
26	.167	.597	98.943						
27	.157	.560	99.503						
28	.139	.497	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยของผู้ให้บริการ ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix)

	Component			
	1	2	3	4
Product 2	.708			
Product 7	.691			
Product 3	.680			
Product 6	.671			
Product 5	.645			
Product 9	.642			
Product 1	.619			
Product 8	.607			
Environment 4		.727		
Environment 3		.726		
Environment 5		.715		
Environment 6		.679		
Safety 3		.631		
Environment 2		.601		
Environment 1		.592		
Safety 4		.559		
Safety 2		.556		
Safety 1		.507		
Service 3			.772	
Service 4			.727	
Service 2			.725	
Service 1			.717	
Service 6			.702	
Service 5			.650	
Product 12				.791
Product 11				.746
Product 4				.499
Product 10				.410

Extraction Method: Principal Component Analysis

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization

a. Rotation converged in 8 iterations

ตารางที่ ข.3

จำนวนปัจจัยด้านความคาดหวัง ที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigen Value			Extract Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.300	82.490	82.490	3.300	82.490	82.490
2	.260	6.494	88.984			
3	.237	5.915	94.899			
4	.204	5.101	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis

ตารางที่ ข.4

กลุ่มปัจจัยด้านความคาดหวังที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย

	Component
	1
Expectation 1	.921
Expectation 2	.909
Expectation 3	.904
Expectation 4	.899

Extraction Method: Principal Component Analysis

a. 1 Components extracted.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์
วันเดือนปีเกิด	24 มิถุนายน 2531
วันเดือนปีเกิด	ปีการศึกษา 2552: วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน	2553-2556: Quality Assurance Engineer Thomson Reuters Software Thailand 2556: Enterprise application third level support consultant W-Locate Pte Ltd Singapore

