

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ



นางสาวยุพาพร ศิริธนะวัฒน์

เลขประจำตัว C 531814

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2536

019541.117368959

PASSENGERS ' ATTITUDES TOWARDS FACILITIES AND SERVICES
AT THE DOMESTIC PASSENGER TERMINAL,
BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT



MISS YUPAPORN SIRITHANAWAT

(C 531814)

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Directed Studies Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements

for the Degree of Master of Public Administration

Department of Public Administration

Graduate School

Chulalongkorn University

1993

หัวข้อสารนิพนธ์

ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
สะตวก

ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
(PASSENGERS ' ATTITUDES TOWARDS FACILITIES AND
SERVICES AT THE DOMESTIC PASSENGER TERMINAL,
BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT)

โดย

นางสาวยุพาพร ศิริธนะวัฒน์

ภาควิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร. ดิน ประชัญฤทธิ์



ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดให้
สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหา
บัณฑิต

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. ดิน ประชัญฤทธิ์)

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิจัย	ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
ผู้วิจัย	นางสาวยุพาพร ศิริธนะวัฒน์
ภาควิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร. ดิน ปรัชญพฤทธ์



บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติและข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่ใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศภายหลังจากสิ้นสุดโครงการขยายอาคารนี้ในปี 2536 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือผู้โดยสารภายในประเทศขาออก จำนวน 306 คน จากจำนวนที่แจกแบบสอบถามทั้งหมด 321 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PLUS ด้วยวิธีตารางไขว้และทดสอบด้วยค่า CHI-SQUARE และ TAU C โดยมีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารเป็นตัวแปรอิสระ และทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นตัวแปรตาม การสำรวจแบ่งเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า และพื้นที่ทั่วไปของอาคารนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแบบของ อาร์ เอส ไลเกิร์ต (R.S. LIKERT TYPE SCALE)

ผลของการศึกษารูปได้ดังนี้

1. การบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.693 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี และสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 บริการต่างๆ อยู่สูงกว่า 3.5 ขึ้นไป ยกเว้นการบริการจำนวนเคาน์เตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.459 ใกล้เคียงกับ 3.5 และไม่มีบริการใดต่ำกว่าระดับวิกฤตการที่ 3.0

2. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.583 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 บริการที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ ความสามารถของประชาสัมพันธ์ในการใช้ภาษาต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.398 ควรมีการแก้ไข และไม่มีบริการใดอยู่ในระดับวิกฤตการที่ 3.0
3. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.492 อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำมากคือ 3.5 ค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดคือ ปริมาณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสัมภาระ ค่าเฉลี่ย 3.320 และรองลงมาคือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.369 บริการ 2 ประเภทควรได้รับการแก้ไข อย่างไรก็ตามไม่มีบริการใดที่ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับวิกฤตการที่ 3.0
4. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ทั่วไปของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.511 อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของอาคารทั้งหมด ค่าเฉลี่ย 4.10 เป็นประเภทเดียวที่ได้คะแนนสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระดับราคาอาหารและระดับราคารถยนต์ สาธารณะมีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการตามลำดับค่าเฉลี่ย 2.559 และ 2.887 ทั้ง 2 ประเภทมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับวิกฤตการที่ 3.0 และเป็นบริการที่ได้คะแนนต่ำที่สุด จึงควรได้รับการแก้ไข

ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศในแต่ละพื้นที่ทั้งในระดับจุลภาคและอาคารผู้โดยสารในประเทศทั้งหมดในระดับมหภาคมีดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการพบว่า ผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิงในทุกพื้นที่
2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการบริการพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกสอดคล้องกับทัศนคติของผู้โดยสารทั้งในระดับจุลภาคและในระดับมหภาค กล่าวคือผู้โดยสารที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมาก ผู้โดยสารที่มีอายุน้อยความพึงพอใจน้อย ในระดับจุลภาคพบว่า ผู้โดยสารอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุดในบริการของสามพื้นที่ คือห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า และพื้นที่ทั่วไป ยกเว้นการบริการขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารพบว่า กลุ่มอายุ 46-55 ปีมีความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป ส่วนผู้โดยสารกลุ่มอายุ 16-25 ปีมีความพึงพอใจน้อยสุดเช่นเดียวกับระดับมหภาค

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการทั้งในระดับจุลภาคและมหภาคพบว่า ผู้โดยสารสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจมากกว่าสัญชาติอื่นในการบริการของ 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาเข้า ห้องผู้โดยสารขาออก ยกเว้นพื้นที่ทั่วไป ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือกลุ่มสัญชาติตะวันออกกลางและแอฟริกัน ซึ่งมีความพึงพอใจเหมือนกันในการบริการทุกพื้นที่

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาคพบว่า ผู้โดยสารที่ปลดเกษียณหรือมีอาชีพอิสระอื่นๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการของ 3 พื้นที่ ได้แก่พื้นที่การตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออกและพื้นที่ทั่วไป ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพลูกจ้าง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยสุดในการบริการของพื้นที่ข้างต้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการและทัศนคติที่มีต่อการบริการทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค พบว่าจำนวนครั้งกับทัศนคติมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กล่าวคือยิ่งใช้

บริการมากครั้ง ความพึงพอใจลดลง ได้แก่การบริการของพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออก พื้นที่ทั่วไป

6. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการของอาคารนี้ก่อนการขยายและทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาคพบว่า ผู้โดยสารที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้อาคารก่อนการขยายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีประสบการณ์การใช้บริการได้แก่การบริการของห้องผู้โดยสารขาออก

7. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาคพบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางร่วมกับบริษัท ท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางโดยส่วนตัว ได้แก่การบริการของพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร และห้องผู้โดยสารขาออก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RESEARCH PROJECT: PASSENGERS ' ATTITUDES TOWARDS
FACILITIES AND SERVICES AT THE
DOMESTIC PASSENGER TERMINAL,
BANGKOK AIRPORT

RESEARCHER : MISS YUPAPORN SIRITHANAWAT

DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

ADVISOR : PROFESSOR DR. TIN PRACHYAPRUIT

YEAR : 1993



ABSTRACT

The purpose of this study is to survey the attitudes and comments of the passengers who used services and facilities at the domestic passenger terminal of the Bangkok International Airport after the completion of this development in 1993. The sample for this study was drawn from departing domestic passengers aged 16 years or more. Out of 321 questionnaires that were handed out, 306 were returned and analyzed.

This study used cross-tabulation analysis and the Chi-Square and Tau C tests, with the socio economic background of passengers as independent variables and the passengers ' attitudes towards services and facilities as dependent variables. The survey area was divided into 4 sub areas as follows : check-in, departure lounge, arrival lounge, and general of this terminal. The researcher designed the questionnaire by using the attitude-measuring criteria of the R.S. Likert Type Scale .

The results of this study are as follows :

1. Regarding service in the check-in area, it was found that passengers gave an average rating of 3.693 which considered to be "rather good" and is above the minimum target level of 3.5. The average ratings of most services are above 3.5, except the average rating of check-in counter service (3.459), which is near the minimum target level of 3.5. No questions received an average response below the critical level of 3.0.

2. Regarding service in the departure lounge, it was found that passengers gave an average rating of 3.583, which considered to be "rather good", and is above the minimum target level of 3.5. The lowest average rating was for foreign-language public relations. This service, which received an average rating of 3.398, should be improved. No questions received an average response below the critical level of 3.0.

3. Regarding service in the arrival lounge, it was found that passengers gave an average rating of 3.492, which is near the minimum target level of 3.5. The lowest average rating was for the number of security guards (3.320), and the next lowest was for foreign-language public relations (3.369). These two services should be improved. At any rate, no questions received an average response below the critical level of 3.0.

4. Regarding conveniences in the domestic terminal as a whole, it was found that passengers gave an average rating of 3.511, which is considered to be "rather good", and equivalent to the minimum target level. The highest average rating was for the cleanliness of the entire building (4.10). The lowest ratings were for whether the costs of food (2.559) and of public vehicles (2.887) were appropriate for the quality of service. Both services received ratings below the critical level of 3.0 which were the lowest rate and should be improved.

The relationships between socio-economic backgrounds and the attitudes of the passengers towards services and facilities at the domestic passenger terminal of each area (micro level) and of this entire terminal (macro level) are as follows :

1. The relationship between sex and attitudes towards services. It was found that the male passengers have a higher satisfaction with the services and facilities than their female counterparts.
2. The relationship between age and attitudes towards services. It was found that the relationship is positive and consistent at both the micro and macro level. The older the passengers are, the more satisfied they are, while the younger the passengers are, the less satisfied they are. At the micro level, it was found that the passengers aged 56 years or more have the highest satisfaction with services of the departure lounge, arrival lounge and

general area, except for the check-in area for which it was found that the passengers aged 46-55 years have the highest satisfaction, while their average rating is very close to the average rating of passengers aged 56 years or more. The passenger aged 16-25 years have the lowest satisfaction with services at both the micro and macro levels.

3. The relationship between nationality and attitudes towards services at both micro and macro analysis. It was found that Americans have the highest satisfaction with services of the check-in area, arrival lounge and departure lounge, while the Middle-East and Africans have the lowest satisfaction with services of all areas.

4. The relationship between occupation and attitudes towards services at the micro level. It was found that retired and freelance passengers have the highest satisfaction with services of the check-in area, departure lounge and general areas, while the employees have the lowest satisfaction.

5. The relationship between the frequency of using services and attitudes towards services at both micro and macro levels. It was found that the relationship is negative, so it can be said that the more frequently the passengers use services, the less satisfied they are with services of the check-in area, departure lounge and general areas.

6. The relationship between experience of using services of this terminal before this development and attitudes towards service at the micro level. It was found that the passengers who have never used services of this terminal before this development are more satisfied than the passengers who used services of the departure lounge before then.

7. The relationship between the travel arrangement and attitudes towards services at both micro and macro levels. It was found that the passengers joining a tour are more satisfied with services (of the check-in area and departure lounge) than passengers travelling alone.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายๆ ท่าน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร. ติน ปรัชญพฤทธิซึ่งได้อุทิศเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาตั้งแต่แรกเริ่มกำหนดหัวข้อสารนิพนธ์ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดมา

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร. วิพรรณ ประจวบเหมาะ รุฟโฟโล และ ดร. เดวิด รุฟโฟโล เป็นอย่างยิ่งที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ด้วยความมีน้ำใจอย่างที่สุดโดยมิได้เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันประชากรศาสตร์ที่ให้ความช่วยเหลือในครั้งนี้

ผู้เขียนใคร่ขอขอบพระคุณอาจารย์ทวีชัย นทีสถิตย์ธำร ฝ่ายวิชาการ คุณบุญยืน ปิานสำราญ ฝ่ายแผนงาน และเจ้าหน้าที่กองบริการการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคุณอรอุมา เพียรพิจิตร ที่ได้เป็นธุระติดต่อหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จตลอดจนผู้โดยสารทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ พตท. สมศักดิ์ งามพาดิษย์ เพื่อนร่วมรุ่นที่ให้คำปรึกษา แบ่งปันข้อมูลในการเขียนครั้งนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนร่วมงานและผู้อื่นที่ไม่ได้กล่าวนามซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำและกำลังใจตลอดมา

สุดท้ายที่ผู้เขียนจะละเว้นเสียมิได้ที่จะขอกล่าวขอบพระคุณบิดาผู้ล่วงลับไปแล้วและมารดาที่ยังมีชีวิตอยู่ซึ่งส่งเสริมอุปการะการศึกษาระดับอุดมการศึกษามาโดยตลอดคอยเอาใจใส่ดูแลด้วยความห่วงใย เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้เขียนใฝ่หาความรู้และเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่ รวมทั้งทุกคนในครอบครัวโดยเฉพาะพี่สาวที่ได้เสียสละเวลา แรงกาย ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการจัดพิมพ์รายงานต่างๆ และสารนิพนธ์ทั้งหมดจนสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ยุพาพร ศิริธนะวัฒน์



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
สภาพทั่วไปของท่าอากาศยานกรุงเทพ	2
ความเป็นมาและสภาพปัญหาของท่าอากาศยานกรุงเทพ	4
อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดของการวิจัย	7
กรอบแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
- ความหมายทัศนคติ	7
ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ	10
องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ	11
- แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้บริการและการส่งมอบบริการ	13
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
สมมติฐานในการวิจัย	23
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	26
การนำเสนอการวิจัย	26
บทที่ 2 การออกแบบและระเบียบวิธีวิจัย	27
ตัวแปรในการศึกษา	27
การวัดระดับความพึงพอใจ	27
พื้นที่ในการวิจัย	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
นิยามศัพท์ทั่วไป	28
นิยามศัพท์ในเชิงปฏิบัติการ	28
ระเบียบวิธีวิจัย	29
- วิธีการสร้างแบบสอบถาม	30
- ลักษณะแบบสอบถาม	30
- กลุ่มประชากรเป้าหมาย	31
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
- การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 3 ประวัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย	33
ประวัติและสถานภาพของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย	33
กลไกการบริหารงานการทำอากาศยาน	36
- บุคคลากร	42
- การบริหารงานบุคคล	42
- การจัดเก็บรายได้ของทำอากาศยาน	44
การพัฒนาทำอากาศยานดอนเมือง	45
โครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ	46
ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร	
- การคาดการณ์ปริมาณการจราจรทางอากาศ ณ ทำอากาศยานกรุงเทพ	46
- การประเมินสถานภาพขององค์การ	47
- แผนโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศปี 2535	48
- ความเป็นมาของโครงการ	48
- สภาพก่อนการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	49
- ลักษณะปัญหา	49
- วัตถุประสงค์	49
- เป้าหมาย	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- แนวทางดำเนินการ	50
- การลงทุนในโครงการ	51
- ระยะเวลาของแผนโครงการ	51
- ผลประโยชน์	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและ	52
 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคาร	
 ผู้โดยสารภายในประเทศ	
ลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง : ผู้โดยสารขาออกภายใน	55
ประเทศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ	
ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	56
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	
- ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	58
ของสายการบิน	
- ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก	62
- ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า	68
- ทัศนคติของผู้โดยสารต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน	74
กรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ (พื้นที่ทั่วไป)	
- สรุปทัศนคติของการให้บริการของการท่าอากาศยานผู้โดยสารภายใน	79
ประเทศ	
- สรุปค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติ 6 ด้านใน 4 พื้นที่ ทั้งในแนวตั้งและ	81
แนวนอน	
ผลของการทดสอบสมมติฐานและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง	83
ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติของผู้โดยสารต่อการใช้บริการ	
ของการท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระดับจุลภาค	83
- ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติ ของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	87
- ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติ ของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก	93
- ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติ ของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า	98
- ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติ ของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (พื้นที่ทั่วไป) อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	102
ระดับมหภาค	106
- ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติ ของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (พื้นที่ทั่วไป) อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด	
สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และสมมติฐานการศึกษาทั้งระดับ จุลภาคและมหภาค (ทั้ง 4 พื้นที่และอาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด)	109
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	112
การให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	112
การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก	114
การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า	120
การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ทั่วไป	122
ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัยในอนาคต	126
ภาคผนวก	127
บรรณานุกรม	158
ประวัติผู้วิจัย	161

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	การกระจายความถี่แสดงภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารที่ใช้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	53
ตารางที่ 2	การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน	57
ตารางที่ 3	การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก	60
ตารางที่ 4	การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า	66
ตารางที่ 5	การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	72
ตารางที่ 6	สรุปค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ โดยการจำแนกตามพื้นที่ต่างๆ	79
ตารางที่ 7	สรุปค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการ ท่าอากาศยาน ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	84
ตารางที่ 9	การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารจำแนกตาม ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์	85
ตารางที่ 10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการ ท่าอากาศยาน ณ ห้องผู้โดยสารขาออก (ระดับจุลภาค)	89
ตารางที่ 11	การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก จำแนกตาม ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์	90
ตารางที่ 12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการ ท่าอากาศยาน ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า (ระดับจุลภาค)	96
ตารางที่ 13	การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสาร ต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า จำแนกตาม ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์	97

สารบัญตาราง (ต่อ)


หน้า

ตารางที่ 14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำอากาศยาน ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ (ระดับจุลภาค)	99
ตารางที่ 15	การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ	100
ตารางที่ 16	ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด (ระดับมหภาค)	104
ตารางที่ 17	การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด จำแนกตามภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์	105
ตารางที่ 18	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ในส่วนพื้นที่ต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา (สรุปภาพรวมระดับจุลภาค)	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 19	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารถี่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด ในส่วนพื้นที่ต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา (สรุปภาพรวมระดับมหภาค)	111
-------------	---	-----



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย