

แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในและนอก เขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

วันที่รับบทความ: 20 ธันวาคม 2564

นพพร อาริมิตร^{1*} และ พัชรียา หลักเพชร²

วันแก้ไขบทความ: 26 เมษายน 2565

วันตอบรับบทความ: 18 พฤษภาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้านสิ่งแวดล้อมภายในและนอกเขตการบินของท่าอากาศยาน 2) เพื่อประเมินศักยภาพของการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในและนอกเขตการบินของท่าอากาศยาน 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในและนอกเขตการบินของท่าอากาศยาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 450 คน โดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ทดสอบ t-test และ F-Test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ($\bar{X} = 3.63$) และผู้โดยสารมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ($\bar{X} = 3.39$) การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน และปัจจัยทางด้านอายุและรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันและจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้โดยสารสูงกว่าระดับความพึงพอใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

คำสำคัญ: การจัดการสิ่งแวดล้อม, ภายในและนอกเขตการบิน

*Corresponding Author e-mail: Navaporna.1992@gmail.com

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจการบินและการขนส่ง คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
e-mail: Navaporna.1992@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
e-mail: patthareeya.l@nida.ac.th



Guidelines for Developing Airside and Landside Airport Facility Management at U-Tapao International Airport

Received: 20 December 2021

Revised: 26 April 2022

Accepted: 18 May 2022

Navaporn Areemitr^{1*} and Patthareeya Lakpetch²

Abstract

The purpose of this research was to 1) compare the level of passengers' expectation and satisfaction regarding to the facilities in airside and landside areas 2) to assess the potential of facility management in airside and landside of the airport and 3) to propose guidelines to develop the facility management in airside and landside of the airport. The quantitative research approaches were conducted in this study, and the samples were 450 Thai passengers who travelled by low-cost airlines at the U-Tapao International Airport by using the convenience sampling. The research tool was a questionnaire, and the descriptive statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and the influential statistics were F-Test and T-Test statistics.

The research found that the Thai passengers had the highest level of expectation toward the airport staff services at the mean of 3.63 ($\bar{x} = 3.63$). The passengers had the highest level of satisfaction in the airport infrastructure and facilities at the mean of 3.39 ($\bar{x} = 3.39$). The hypothesis testing was found that the demographic factors such as age, education level, occupation, and monthly income affected the different levels of passengers' expectation and led to the different levels of passenger satisfaction that consisted of age and monthly income. The comparison between the level of expectation and satisfaction of passengers showed that the levels of passengers' expectation were higher than the satisfaction with the satisfaction statistically significant difference at 0.05 in all aspects.

Keywords: Facility management, airside and landside

*Corresponding Author e-mail: Navaporna.1992@gmail.com

¹ Student, Master Degree in Airline and Transportation Management, The Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration. e-mail: Navaporna.1992@gmail.com

² Associate Professor, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration. e-mail: patthareeya.l@nida.ac.th

บทนำ

การเติบโตของอุตสาหกรรมการบินมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นทั่วโลก ดังเห็นได้จากผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจสายการบินอันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การเดินทางโดยอากาศยาน และการขนส่งสินค้าทางอากาศที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้การดำเนินกิจการการบินพาณิชย์ยังคงมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มขยายตัวเช่นกัน ผลจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับภูมิภาคตะวันออกก็มีแนวโน้มเติบโตไปในทิศทางที่ดีเช่นเดียวกัน จากความได้เปรียบจากการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีระยะใกล้กับจังหวัดกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและเป็นที่ยอมรับกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองอย่างต่อเนื่องของภาครัฐบาล ส่งผลให้อัตราการเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี (รวมเมืองพัทยา) เพิ่มขึ้นติดอันดับ 3 ของประเทศรองจากจังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดภูเก็ต(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งอยู่ในภูมิภาคตะวันออกและเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานที่รัฐบาลต้องการพัฒนาศักยภาพ รัฐบาลจึงได้จัดทำแผนพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ควบคู่กับแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ เพื่อให้ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาเป็นรากฐานสำคัญที่มั่นคงในการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมการบินและอากาศยานให้เจริญรุ่งเรืองและสามารถแข่งขันในระดับสากลได้ และยกระดับท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาเป็นพาณิชย์แห่งที่ 3 ของประเทศสาระสำคัญของแผนพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก คือ เพื่อผลักดันให้เกิดการบริหารพื้นที่เศรษฐกิจภูมิภาคฝั่งตะวันออก สร้างความเข้มแข็งของฐานการผลิตเดิมและต่อยอดขยายฐานเศรษฐกิจใหม่จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาแนวคิดการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน (Airport Planning) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนท่าอากาศยานจำเป็นต้องอาศัยหลายกลยุทธ์การดำเนินงานสำหรับสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต หนึ่งในปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ การวางแผนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน (Facilities Planning) (Vedanthu, Vishwanath & Vanishree, 2018)

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบตัวชี้วัดจากงานวิจัยทั้งหมด 24 งาน ที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของท่าอากาศยาน พบว่ามีตัวชี้วัดหลักทั้งสิ้น 32 ตัวชี้วัด ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรศักยภาพการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Airport Infrastructure and Facilities) ด้านการเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน (Airport Accessibility) ด้านการบริการของท่าอากาศยาน (Airport Services) ด้านบริการสร้างความเพลิดเพลิน (Airport Amenities) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Airport Staff Service) และด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Airport Innovations) โดยผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 ด้าน ในการประเมินระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาให้มีความพร้อมในการเป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์แห่งใหม่ที่ 3 ของประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางทางการบินสามารถแข่งขันในระดับสากลได้ตามนโยบายของรัฐบาล

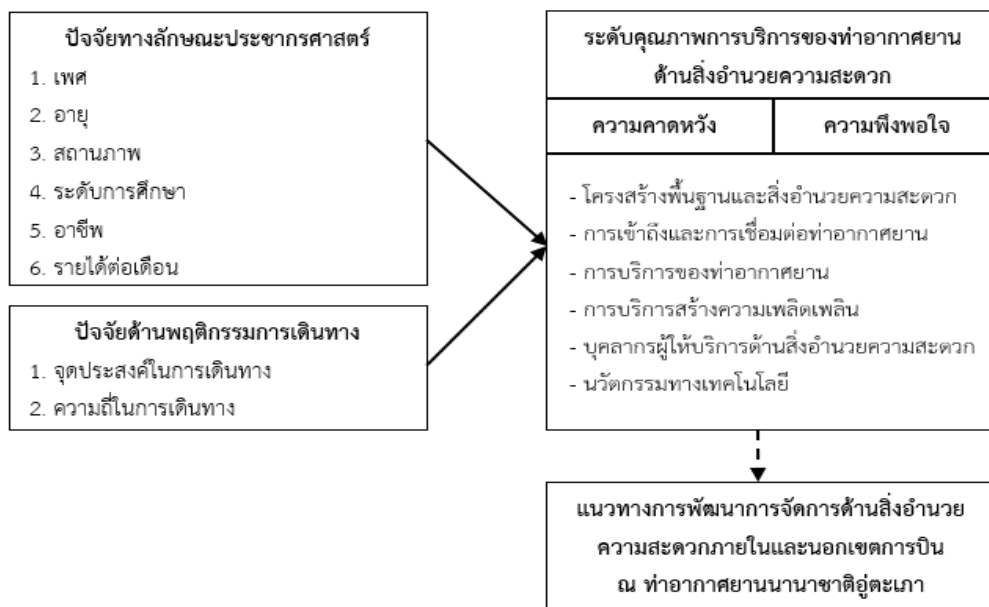
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
2. เพื่อประเมินศักยภาพของการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

กรอบแนวคิดการวิจัย

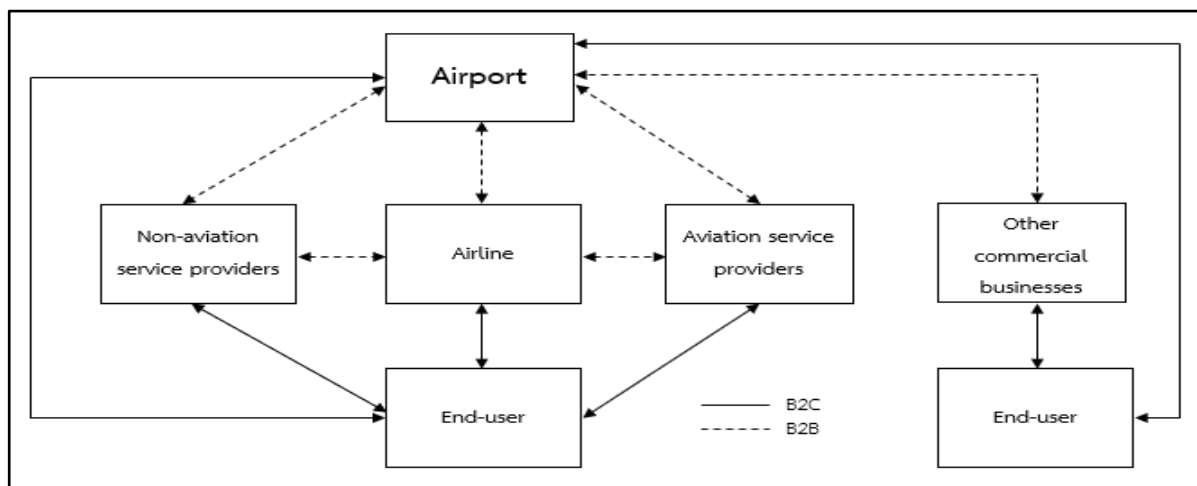


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่าอากาศยาน

การบริหารจัดการท่าอากาศยานถือเป็นแบบแผนในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการของท่าอากาศยาน (Products and Services Airport) เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Markets) ตามกลไกการให้บริการของท่าอากาศยาน โดย Halpern & Graham (2013, pp. 193-208) ได้กล่าวถึง การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการท่าอากาศยาน ประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและธุรกิจ (Business to Business: B2B) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างท่าอากาศยานที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการผ่านธุรกิจอื่น ๆ ก่อนส่งมอบถึงผู้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้บริโภค (Business to Customer: B2C) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างท่าอากาศยานที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการถึงผู้รับบริการโดยตรง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กลไกความสัมพันธ์ธุรกิจของท่าอากาศยาน
ที่มา: Halpern & Graham (2013, pp. 193-208)

จากความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและธุรกิจ (B2B) ของธุรกิจท่าอากาศยาน ว่าประกอบด้วย

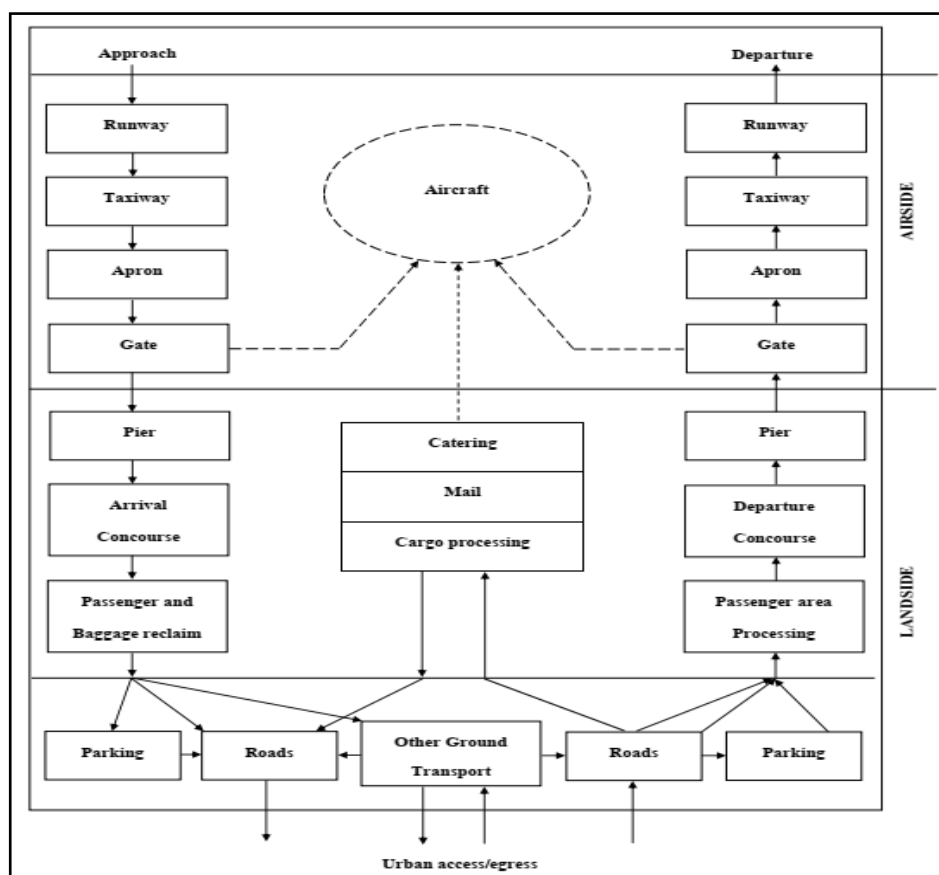
1. ระหว่างธุรกิจท่าอากาศยานกับธุรกิจสายการบิน (Airport-Airlines) กล่าวคือ ธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจสายการบินจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินการธุรกิจร่วมกัน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็น สายการบินขนส่งผู้โดยสาร สายการบินขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ เป็นต้น
2. ระหว่างธุรกิจท่าอากาศยานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน (Airport-Aviation Service Providers) กล่าวคือ ธุรกิจท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบิน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร
3. ระหว่างธุรกิจท่าอากาศยานกับธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน (Airport-Non Aviation Service Providers) กล่าวคือ ธุรกิจท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีการให้บริการนอกเหนือการบริการทางการบิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสารที่เดินทางมายังท่าอากาศยาน เช่น ร้านอาหารหรือภัตตาคาร (Restaurant) ร้านสินค้าปลอดภาษี (Duty Free) เป็นต้น
4. ระหว่างธุรกิจท่าอากาศยานกับธุรกิจการค้าอื่น ๆ (Airport-Other Commercial Business) การดำเนินการธุรกิจท่าอากาศยานจำเป็นต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการภายในท่าอากาศยานเป็นไปอย่างราบรื่น
5. ระหว่างธุรกิจสายการบินกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน (Airlines-Aviation Service Providers) กล่าวคือ สายการบินจำเป็นต้องอาศัยการบริการที่เกี่ยวข้องทางการบินเพื่อดำเนินธุรกิจบริการให้กับสายการบิน เช่น การบริการภาคพื้นดิน (Ground Handling Services) การบริการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร (Custom and Immigration) เป็นต้น ซึ่งการดำเนินธุรกิจเหล่านี้จะดำเนินการภายใต้การดำเนินงานของท่าอากาศยาน
6. ระหว่างธุรกิจสายการบินกับธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน (Airlines-Non Aviation Service Providers) กล่าวคือ สายการบินจำเป็นต้องอาศัยการบริการที่ไม่เกี่ยวข้องทางการบินเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร เช่น ร้านอาหารหรือภัตตาคาร (Restaurant) ร้านสินค้าปลอดภาษี (Duty Free) เป็นต้น ซึ่งการดำเนินธุรกิจเหล่านี้จะดำเนินการภายใต้การดำเนินงานของท่าอากาศยาน

จากความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้บริโภค (B2C) ภายในท่าอากาศยาน ประกอบด้วย

1. ระหว่างท่าอากาศยานส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร (Airport to End user or Passenger)
2. ระหว่างธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบินส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร (Non-Aviation Service Providers to End user or Passenger)
3. ระหว่างธุรกิจสายการบินส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร (Airlines to End user or Passenger)
4. ระหว่างธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร (Aviation Service Providers to End user or Passenger)

แนวคิดการบริการท่าอากาศยานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ท่าอากาศยานเปรียบเสมือนเป็นจุดเชื่อมต่อหรือจุดหมายปลายทางในส่วนของการเดินทาง ดังนั้นองค์ประกอบของอากาศยานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงถูกออกแบบเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานทั้งสำหรับอากาศยานและผู้โดยสาร การบริการท่าอากาศยานถือเป็นภารกิจหลักที่ท่าอากาศยานทั่วโลกพยายามสร้างสรรค์ พัฒนา และปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ เพราะความพึงพอใจนี้จะนำมาสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ชื่อเสียงของท่าอากาศยานและก่อให้เกิดรายได้แก่ ท่าอากาศยาน ส่งผลต่อการช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ จากการบริการท่าอากาศยานสามารถแบ่งพื้นที่การให้บริการได้ 2 ส่วน คือ กิจกรรมในเขตการบิน (Airside) และกิจกรรมนอกเขตการบิน (Landside) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน
ที่มา: Norman, Stanton, Clifton, Coutu & Beasley (2013, p. 26)

จากภาพที่ 3 เห็นได้ว่า องค์ประกอบบริการของท่าอากาศยานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ เขตการบิน (Airside) และ เขตนอกการบิน (Landside) ซึ่งมีบริบทการให้บริการที่แตกต่างกัน สามารถศึกษารายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในเขตการบิน (Airside) ตามคำนิยามของเขตการบิน หมายถึงพื้นที่หวงห้ามภายในท่าอากาศยานซึ่งต้องผ่านการควบคุมในการเข้า-ออก กล่าวคือ พื้นที่ให้บริการขึ้น-ลง หรือ ขับเคลื่อนอากาศยาน เป็นพื้นที่เพื่อการขนส่งผู้โดยสารขนถ่ายสัมภาระ สินค้าและพัสดุภัณฑ์ การขนถ่ายอาหารเพื่อสำหรับการบริการบนเที่ยวบิน สิ่งอำนวยความสะดวกในเขตการบิน (Airside Facilities) ประกอบด้วย ประตูเข้า-ออก อากาศยาน (Gate) หลุมจอดอากาศยาน (Apron) การเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ทางขับ (Taxiway) และพื้นที่ทางวิ่ง (Runway) ความสำคัญของการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตการบินมักจะถูกกำหนดมาตั้งแต่เริ่มก่อสร้างท่าอากาศยาน โดยผู้ออกแบบท่าอากาศยานจะวางแผนและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตการบิน ความสามารถในการยืดหยุ่นหรือการขับเคลื่อนอากาศยานได้ทั่วทั้งท่าอากาศยาน เชื่อมโยงทางขับและทางวิ่งอย่างเหมาะสม ช่วยให้การขับเคลื่อนอากาศยานเป็นอย่างปลอดภัยตามข้อบังคับของกฎการบิน สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความสำเร็จในการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเขตการบิน

2. สิ่งอำนวยความสะดวกนอกเขตการบิน (Landside) ตามคำนิยามของนอกเขตการบินหมายถึงกิจกรรมอยู่นอกเขตพื้นที่หวงห้ามส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่อยู่ภายในอาคารผู้โดยสาร (Airport Terminal) มีไว้สำหรับบริการผู้โดยสารและบุคคลทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและความเพลิดเพลิน ขั้นตอนการวางแผนการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานและการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองการบริการที่ดีเยี่ยมให้แก่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกนอกเขตการบิน สามารถแบ่งออกเป็นกิจกรรมสำหรับผู้โดยสาร และกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ท่าอากาศยานจัดหามาไว้เพื่อบริการ หรือเรียกว่า ผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยาน สามารถศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมสำหรับผู้โดยสาร ได้แก่ จุดบริการบัตรโดยสาร สำนักงานสายการบิน จุดบริการรักษาความปลอดภัยจุดบริการกระเป๋าและสัมภาระ พิธีการตรวจคนเข้าเมือง ด้านศุลกากร ด้านกักกันโรค ด้านตรวจพืช ด้านตรวจสัตว์ เป็นต้น

2) กิจกรรมเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ภัตตาคารอาหารและเครื่องดื่ม บริการสินค้าของที่ระลึกและสินค้าปลอดภาษี จุดบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว โรงแรม จุดบริการรถเข้าเมือง ธนาคารบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการไปรษณีย์ บริการร้านเสริมสวย ห้องละหมาด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ Gronroos (1984, pp. 36-44) ได้เสนอแนวคิดคุณภาพการบริการไว้ว่า สามารถแบ่งออกเป็น คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นมิติของคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Gronroos (1990, pp. 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ (Total Perceived Quality-TPQ) ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการบริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ

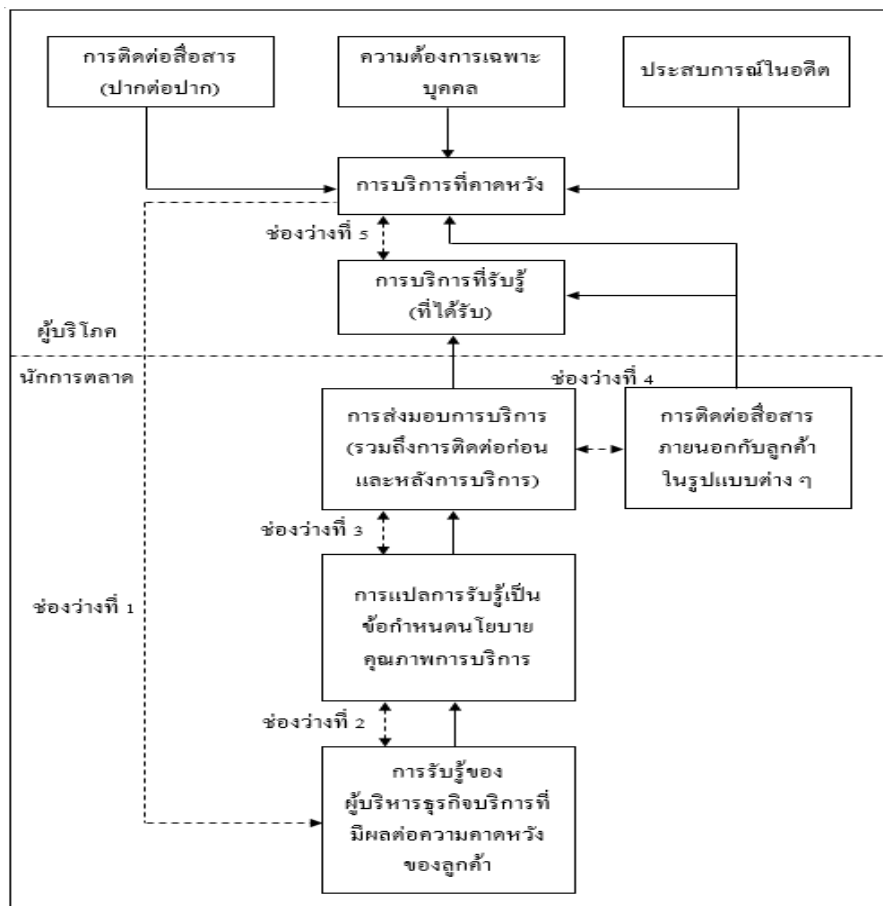
1. **คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality)** เป็นความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ อย่างเช่น การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. **คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการในการใช้บริการ (Experiences Quality)** ที่ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ อย่างเช่น ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990, pp.25) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการ พร้อมทั้งได้พยายามหาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ของ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถพึ่งพาอาศัยได้และมีความเที่ยงตรงสม่ำเสมอ 2) การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยให้บริการโดยทันที หากปล่อยให้ผู้รับบริการรอคอยจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ เมื่อการบริการเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้นเป็นอย่างมาก 3) ความมั่นใจ (Assurance) เป็นความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการบริการของผู้รับบริการที่เกิดจากความรู้ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญของผู้ให้บริการที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ความมั่นใจยังเกิดจากสมรรถนะในการบริการ ความสุภาพอ่อนโยนและให้ความเคารพต่อผู้รับบริการ ความสามารถในการสื่อสาร และมีเจตคติในการปฏิบัติงานบริการ 4) ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความห่วงใยและใส่ใจในตัวผู้รับบริการ ประกอบกับความเห็นอกเห็นใจ ความรู้สึกเป็นกันเองขณะที่บริการ และความพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ 5) ความมีตัวตน (Tangibles) เป็นสิ่งรูปธรรมที่ปรากฏแก่สายตาของผู้รับบริการ ทั้งที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ พนักงาน และวัสดุเพื่อการสื่อสาร การใช้สิ่งที่เป็นรูปธรรมเช่นนี้จะช่วยให้ธุรกิจการบริการสื่อถึงคุณภาพที่เป็นนามธรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990, pp. 46-48) ได้พัฒนารูปแบบการบริการจากการส่งมอบบริการที่ไม่มีคุณภาพทำให้เกิดช่องว่างคุณภาพ (Quality Gap) หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการส่งมอบการบริการ สามารถศึกษาได้ดังแผนภาพจำลองแนวคิดคุณภาพการบริการ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบจำลองแนวคิดคุณภาพการบริการ (Conceptual Model of Service Quality)

ที่มา: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990, pp. 46-48)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2539, น. 7-8) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากปัจจัย 7 ประการ ได้แก่ ชื่อเสียง พนักงานผู้ให้บริการ สินค้าหรือการบริการ ราคาของการบริการ สภาพแวดล้อมขณะบริการ มาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการ และการแข่งขันของสถานบริการนั้น

ศุภลักษณ์ อัครางกูร (2555) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวัง ดังนี้

1. ความคาดหวังการบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) สิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาว่าจะได้รับ ซึ่งระดับความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลและความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการนั้น
2. ความคาดหวังการบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภค
3. ความคาดหวังการบริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการบริการที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่พบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าหากตอบสนองได้ตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจ ถ้าหากไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

Mullins (1985) อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ (2543, น. 10) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังส่วนบุคคล
2. แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2547, น. 7) กล่าวว่า ตัวแปรทางประชากรมีผลกระทบต่อตัวแปรทางเศรษฐกิจ สังคม และในขณะเดียวกัน ตัวแปรทางสังคมก็ส่งผลกระทบต่อตัวแปรทางประชากรศาสตร์ด้วย หมายความว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางประชากรศาสตร์กับการพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกันทั้งนี้ เกื้อ วงศ์บุญสิน ยังกล่าวถึงประชากรศาสตร์เชิงธุรกิจ (Business Demography) ว่าเป็นการนำเนื้อหาและระเบียบวิธีทางประชากรศาสตร์มาใช้ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเสริมโอกาสทางธุรกิจ โดยเน้นเนื้อหาที่ว่าด้วยผลกระทบจากตัวแปร ด้านอายุ รายได้ อาชีพ ที่มีอิทธิพลต่อหรือส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับตัวบุคคล องค์กร โดยการศึกษาวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ดังกล่าว เป็นการเน้นเงื่อนไขปัจจัยทางประชากรมีส่วนกระทบสภาพแวดล้อมของธุรกิจ ทั้งที่เป็นปัจจุบันและที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ในอนาคต สอดคล้องกับ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548, น. 22) ที่กล่าวถึงความหมายของประชากรศาสตร์ว่า คือลักษณะของประชากรอันได้แก่ ขนาดของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากร คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา จำนวน 791,513 คน (ข้อมูลสถิติปริมาณการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้ใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณค่าสัดส่วนของทาโร่ ยามาเน่ Yamane (1967, p. 725) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 470 ชุด แต่พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพียง 450 ชุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 450 ชุดและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยวิธีการเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์และบริเวณผู้โดยสารขาออกของท่าอากาศยาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางสถาบันไปยังผู้อำนวยการท่าอากาศยาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน พบว่ามีการประเมิน 4 ประเด็นหลัก 15 หัวข้อย่อย (กรมการบินพลเรือน, 2556) ประกอบกับผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกณฑ์การประเมินท่าอากาศยานตามมาตรฐานท่าอากาศยานสากลจากแนวคิดและหลักการของรางวัลท่าอากาศยานระดับโลกของ Skytrax's World Airport Awards Concept and Principle ซึ่งรางวัลนี้เป็นเกณฑ์การวัดมาตรฐานและความเป็นเลิศของท่าอากาศยานระดับโลกโดยเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายว่าเป็น Passenger Choice Awards หรือรางวัลที่ได้มาจากความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Satisfaction) ที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานนั้น ๆ พบว่ามีการประเมิน 5 ประเด็นหลัก 39 หัวข้อย่อย (Skytrax, 2019) จากนั้นผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการมาพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยทั้งหมด 24 งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินศักยภาพของท่าอากาศยาน ซึ่งค้นพบว่าตัวชี้วัดของท่าอากาศยานมีทั้งหมด 32 ตัวชี้วัด จากนั้นได้ทำการจัดหมวดหมู่ตัวชี้วัดโดยกำหนดให้ตัวชี้วัดที่มีความหมายตรงกันหรือใกล้เคียง หรือมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันอยู่ในหมวดเดียวกัน และเลือกตัวชี้วัดหลักที่มีความหมายตรงกับกลุ่มที่ถูกจัดหมวดหมู่มากที่สุด ได้ทั้งหมด 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน 3) การบริการของท่าอากาศยาน 4) การบริการสร้างความเพลิดเพลิน 5) บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 6) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ และตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำ โดยคำถามมีลักษณะเป็นการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) และกำหนดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น 5 ระดับ

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้แต่ง (ปี)	(อริยาภรณ์ ตังศรีชวนวงศ์, 2558)	(สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556)	(จิตพิพัฒน์ พรหมพงษ์, 2558)	(วราพัฒน์ อธิระวิกรมโยธ, 2555)	(สมเกียรติ นิชกุล, 2550)	(สุทนต์ ฤกษ์ภูมิ, 2551)	(สุทนต์ ฤกษ์ภูมิ, 2551)	(เจิน, Lu, Hsieh, Wu & Chan, 2013)	(Fodness & Murray, 2007)	(Kratudnak & Tippayawong, 2018)	(Bezerra, & Gomes, 2016)	(Wredja, Popovic, & Blackler, 2015)	(Seyanont, 2011)	(Kuo & Chen, 2015)	(Widarsyah, 2013)	(Hong, Choi & Chae, 2020)	(Sohail & Al-Gahani, 2005)	(Bogicevic, Yang, Bilgihan & Bujisic, 2013)	(Skytrax, 2019)	(Merkle, 2019)	(Kim, Lee & Costello, 2020)	(Leo & Lawler, 2011)	รวม
ขนาดของอาคารโดยสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
รูปแบบการจัดวางและการตกแต่ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
บรรยากาศภายในท่าอากาศยาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
แสงสว่างภายในท่าอากาศยาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
ความสะดวกภายในท่าอากาศยาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16
ป้ายและสัญลักษณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	19
จุดตรวจรับบัตรโดยสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14
จุดตรวจค้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15
จุดตรวจคนเข้าเมือง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
จุดรับกระเป๋าสัมภาระ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
ระบบรักษาความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17
ระบบการขนส่งสาธารณะ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13
ร้านอาหารและภัตตาคาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18
ร้านค้าและสินค้าปลอดภาษี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18
อินเทอร์เน็ตหรือ Wi-Fi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ห้องนำหรือห้องสุขา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้แต่ง	3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตามข้อคำถาม โดยเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามอยู่ในระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ตามวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามงานวิจัย (Validity)

ข้อคำถาม	ข้อที่	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	1-13	0.960	0.939
2. การเข้าถึงและการเชื่อมต่ออากาศยาน	14-18	0.949	0.922
3. การบริการของท่าอากาศยาน	19-28	0.943	0.948
4. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	29-36	0.950	0.924
5. ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการฯ	37-46	0.964	0.948
6. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	47-53	0.964	0.928
รวม	1-53	0.948	0.981

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS รายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการพรรณนาข้อมูลทั่วไปทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (แบบสอบถามตอนที่ 1) และพฤติกรรมการท่องเที่ยว (แบบสอบถามตอนที่ 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (แบบสอบถามส่วนที่ 3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ Pair Sample t-test (t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ F-test (One way ANOVA) และเปรียบเทียบระดับความแตกต่างแต่ละคู่ด้วยสถิติ Least-Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 450 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน (ร้อยละ 51.11) ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 195 คน (ร้อยละ 43.33) ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 297 คน (ร้อยละ 66.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 318 คน (ร้อยละ 70.67) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 229 คน (ร้อยละ 50.89) มีรายได้ต่อเดือน 18,001-35,000 บาท จำนวน 187 คน (ร้อยละ 41.56) เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ด้านจุดประสงค์ในการเดินทาง พบว่า ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน จำนวน 342 คน (ร้อยละ 76.00) ด้านความถี่ในการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทาง 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 272 คน (ร้อยละ 60.44)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารที่มีต่อระดับความคาดหวัง

ด้านความคาดหวัง	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	จุดประสงค์	ความถี่
1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	0.953	0.000	0.153	0.000	0.000	0.017	0.048	0.798
2. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน	0.070	0.000	0.057	0.000	0.000	0.077	0.089	0.284
3. การบริการของท่าอากาศยาน	0.432	0.000	0.720	0.000	0.000	0.028	0.102	0.138
4. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	0.685	0.015	0.081	0.003	0.012	0.003	0.116	0.296
5. บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.513	0.000	0.585	0.001	0.000	0.021	0.891	0.040
6. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	0.721	0.000	0.894	0.006	0.000	0.009	0.344	0.044
รวม	0.677	0.000	0.352	0.000	0.000	0.012	0.167	0.310

จากตารางที่ 3 พบว่า 1) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี เพศและสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 2) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวมแตกต่างกัน 3) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี จุดประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารที่มีต่อระดับความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	จุดประสงค์	ความถี่
1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	0.197	0.009	0.153	0.961	0.111	0.014	0.921	0.291
2. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน	0.442	0.044	0.057	0.452	0.001	0.011	0.477	0.189
3. การบริการของท่าอากาศยาน	0.142	0.003	0.720	0.469	0.364	0.004	0.875	0.028
4. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	0.919	0.077	0.081	0.860	0.200	0.088	0.218	0.885
5. บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.216	0.011	0.585	0.569	0.170	0.002	0.452	0.012
6. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	0.665	0.000	0.894	0.699	0.098	0.358	0.437	0.356
รวม	0.507	0.002	0.352	0.984	0.087	0.023	0.830	0.385

จากตารางที่ 4 พบว่า 1) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน 2) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี อายุและรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวมแตกต่างกัน 3) ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่มี จุดประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้โดยสารด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	การประเมิน	อันดับ
1. บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.68	มาก	1
2. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	0.71	มาก	2
3. การบริการของท่าอากาศยาน	3.54	0.71	มาก	3
4. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	3.47	0.77	ปานกลาง	4
5. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน	3.42	0.90	ปานกลาง	5
6. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	3.38	0.80	ปานกลาง	6
ภาพรวมด้านความคาดหวัง	3.51	0.70	มาก	

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	การประเมิน	อันดับ
1. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	0.54	ปานกลาง	1
2. ความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการฯ	3.38	0.58	ปานกลาง	2
3. การบริการของท่าอากาศยาน	3.31	0.57	ปานกลาง	3
4. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	3.18	0.61	ปานกลาง	4
5. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน	2.99	0.73	ปานกลาง	5
6. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	2.99	0.64	ปานกลาง	6
ภาพรวมด้านความพึงพอใจ	3.20	0.53	ปานกลาง	

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ตามลำดับ)

ตัวแปร	การประเมิน	\bar{X}	SD	t	sig	อันดับ
1. การบริการสร้างความเพลิดเพลิน	ความคาดหวัง	3.38	0.80	12.111	0.000*	1
	ความพึงพอใจ	2.99	0.64			
2. การเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน	ความคาดหวัง	3.42	0.90	11.759	0.000*	2
	ความพึงพอใจ	2.99	0.73			
3. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี	ความคาดหวัง	3.47	0.77	9.986	0.000*	3
	ความพึงพอใจ	3.18	0.61			
4. บุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง	3.63	0.68	9.192	0.000*	4
	ความพึงพอใจ	3.38	0.58			
5. การบริการของท่าอากาศยาน	ความคาดหวัง	3.54	0.71	8.512	0.000*	5
	ความพึงพอใจ	3.31	0.57			
6. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง	3.60	0.71	7.433	0.000*	6
	ความพึงพอใจ	3.39	0.54			
ภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	3.51	0.70	11.171	0.000*	
	ความพึงพอใจ	3.20	0.53			

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้โดยสารทางด้านประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความคาดหวังแตกต่างกัน และระดับความคาดหวังของผู้โดยสารทางด้านพฤติกรรมการเดินทางผลการวิจัยพบว่า จุดประสงค์การเดินทางและความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของผู้โดยสาร

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารทางด้านประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า อายุและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และระดับความคาดหวังของผู้โดยสารด้านพฤติกรรมการเดินทาง ผลการวิจัยพบว่า จุดประสงค์การเดินทางและความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารสัญชาติไทยที่เดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาในทุกด้าน และการประเมินศักยภาพของท่าอากาศยาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังในด้านการบริการสร้างความเพลิดเพลินสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการเข้าถึงและการเชื่อมต่อท่าอากาศยาน ด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ด้านความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของท่าอากาศยาน และด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษารวบรวมเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร ด้านเพศและสถานภาพแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเนื่องที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548, น. 22) ได้กล่าวว่า ลักษณะของประชากร อันได้แก่ ขนาดของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย (2555, น. 110-122) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง” ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้โดยสาร ด้านจุดประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคาดหวังของผู้โดยสารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ ศุภลักษณ์ อัครางกูร (2555) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังว่า ความคาดหวังการบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภค

3. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้โดยสาร ด้านเพศ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุและรายได้ต่อเนื่องที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกกาญจน์ ปานเปรม (2557, น. 248) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง” ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสาร

ชาวไทยที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้านแตกต่างกัน

4. ปัจจัยทางพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้โดยสาร ด้านจุดประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการเดินทางที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Bezerra & Gomes (2015) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport” ผลการวิจัยพบว่า จุดประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการเดินทางของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของการบริการท่าอากาศยานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities Planning) ท่าอากาศยานควรวางแผนการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบขนส่งสาธารณะ รถเข้า ร้านค้า ร้านอาหาร การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการภายในท่าอากาศยาน รวมถึงการอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน
2. การพัฒนาการจัดการองค์กร (Organization Planning) ท่าอากาศยานควรร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การพัฒนาท่าอากาศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ
3. การพัฒนากลยุทธ์บริหารท่าอากาศยาน (Strategic Planning) ผู้บริหารท่าอากาศยานวางแผนกลยุทธ์การบริหารเพื่อถือเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและนอกองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นไปอย่างเหมาะสม การร่วมมือกับสายการบินในการทำประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดสายการบินเข้ามาทำเส้นทางการบินใหม่ ๆ และเพื่อดึงดูดนักลงทุนในแง่ของธุรกิจต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยดังกล่าวศึกษาเฉพาะแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาเท่านั้น ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น และนำผลวิจัยดังกล่าวมาเปรียบเทียบ
2. การเก็บข้อมูลดังกล่าวแม้จะครอบคลุมฝั่งผู้ให้บริการท่าอากาศยาน (Supply) และผู้โดยสาร (Demand) แต่ยังไม่ครอบคลุมไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ผู้ประกอบการสายการบิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้นการประเมินจนครบ 360 องศา ก็อาจจะทำให้เกิดข้อมูลที่มีมิติครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
3. ในงานวิจัยดังกล่าวเก็บเฉพาะข้อมูลจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารสัญชาติไทยเท่านั้น หากขยายขอบเขตการศึกษารอบคลุมไปยังผู้โดยสารชาวต่างชาติได้ โดยเฉพาะผู้โดยสารชาวรัสเซีย หรือผู้โดยสารชาวจีน ก็อาจจะได้มุมมองที่มีความชัดเจนและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
4. งานวิจัยดังกล่าวใช้สถิติ Dependent t-test ในการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ แต่ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยบางเรื่องที่ใช้เกณฑ์มาตรฐานอื่น เช่น เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance Performance Analysis: IPA) มาเป็นตัววัดตัดสิน ดังนั้น ผู้ที่สนใจอาจนำเครื่องมือของผู้วิจัยดังกล่าวไปเปลี่ยนวิธีการวัดหรือวิเคราะห์ที่ใหม่ก็น่าจะได้ผลในเชิงเปรียบเทียบได้

เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2557). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ), คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมการบินพลเรือน. (2556). *รายงานผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2556*, กรมการบินพลเรือน.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2560* (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด). สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2562 สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=504.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2547). *ประชากรศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมพล กิรรุ่งเรือง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด), โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชูเกียรติ เทมีเยโก. (2551). *แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วราพัฒน์ ถิระภิมยุชัย. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.
- สมเกียรติ นัยวิกุล. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดการบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.

- สมิต สัมณกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ), คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทน ประกอบเพชร. (2548). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). *การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอ็ดส์ ฤกษ์ปฐมา. (2551). *คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Seyanont, A. (2011). *Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality at Suvarnabhumi International Airport*. (Research reports) Department of Hotel and Tourism Management School of Business, University of the Thai Chamber of Commerce.
- Bezerra, George C. L., & Gomes, Carlos F. (2016). Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach. *Journal of Air Transport Management*, 53(7),85-93 <http://doi:10.1016/j.jairtraman.2016.02.001>.
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujsic, M. (2013), "Airport service quality drivers of passenger satisfaction", *Tourism Review*, 68(4), 3-18. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2013-0047>.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*. 21(7),492-506. <https://doi:10.1108/08876040710824852>.
- Grönroos, C. (1984), A Service Quality Model and its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Halpern, N., & Graham, A. (2013). *Airport Marketing*. London: Routledge.
- Hong, S. J., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52. January 2020), 101917. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101917>.
- Jen, W., Lu, M. L., Hsieh, E., Wu, Y., & Chan, S. (2013). *Effects of Airport Servicescape on Passengers' Satisfaction: A Hierarchical Approach and Importance-Performance Analysis*. *Journal of The Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 10(2013), 2223-2234. <https://doi.org/10.11175/easts.10.2223>.



- Kim, C., Lee, K., & Costello, F. (2020). The Intention of Passengers Towards Repeat Use of Biometric Security for Sustainable Airport Management. *Sustainability*, 12(11), 4528. <https://doi.org/10.3390/su12114528>.
- Kuo, S. Y., & Chen, S. C. (2015). Passengers' perspective toward airport service quality: The comparison between TPE and TSA. *Journal of Aeronautics, Astronautics and Aviation*, 47(3), 335 – 342. <https://doi.org/10.6125/15-0326-845>.
- Kratudnak, S., & Tippayawong, K. Y. (2018). Analysis of Key Factors for Airport Service Quality: A Case Study of Three Regional Airports in Thailand. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, (pp.1773-1782). Chiang Mai University.
- Leo, J. G., & Lawler, J. P. (2011). A Study Of Passenger Perception And Sensitivity To Airport Backscatter X-Ray Technologies. *International Business & Economics Research Journal*, 6(7), 11-18. <https://doi.org/10.19030/iber.v6i7.3381>.
- Merkle, M. (2019). Customer Responses to Service Robots – Comparing Human-Robot Interaction with Human-Human Interaction. *Proceedings of the (52nd) Hawaii International Conference on System Sciences 2019*. (pp. 1396-1405). University of Hawaii System.
- Norman, J. A., Stanton, H. P., Clifton, A. M., Coutu, P., & Beasley, J.R. (2013). *Airport Operations*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Skytrax. (2019). World Airport Awards Concept and Principle. Retrived November 22, 2021 from <https://www.worldairportawards.com/>.
- Sohail, M. S., & Al-Gahtani, Abdulwahab. (2005). Measuring service quality at King Fahd International Airport. *International Journal of Services and Standards*, 1(4), 482-493. <https://doi.org/10.1504/IJSS.2005.007473>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- Vedanthu, A., Vishwanath, R., & Vanishree. (2018). Airport Planning and Management Systems. *International Journal of Recent Scientific Research*, 9(10), 29106-29110. <http://dx.doi.org/10.24327/ijrsr.2018.0910.2792>.
- Widarsyah, R. (2013). *The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression*. Thesis, Master of Health Administration, Graduate College, University of Nevada.
- Wiredja, D., Popovic, V., & Blackler, A. (2015). Questionnaire Design for Airport Passenger Experience Survey. *IASDR 2015 INTERPLAY* (pp.1-16). International Association of Societies of Design Research.



Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Translated Thai References

Panprem, K. (2014). *Guidelines for Service Quality Development of Donmueang Airport*. Master of Arts (Integrated Tourism Management), National Institute of Development Administration. (in Thai)

The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). (2013). *Report of the survey of needs, expectations, satisfaction and confidence in the service quality of service recipients and stakeholders in the service of the Civil Aviation Authority of Thailand 2013*. The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). (in Thai)

Ministry of Tourism and Sports (Thailand). *Tourism Statistics 2107, Classify by region and province*. Retrieved March, 14 2019. From https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=504. (in Thai)

Wongboonsin, K. (2007). *Business Demography*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Prompong, J. (2015). *Factors Affecting Customer Satisfaction at Suvarnabhumi Airport, Bangkok*. Independent Study, Master of Business Administration, Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai)

Kitrungruang, C. (2010). *Passenger's Satisfaction Suvarnabhumi Airport's Services Bangkok*. Term Paper Submitted, Master of Business Administration (Marketing), Graduate School, Dhonburi Rajabhat University. (in Thai)

Thameeyako, C. (2008). *Guidelines to develop services of maesot airport*. Master of Arts (Development Strategy), Graduate school, Kamphaeng Phet Rajabhat University. (in Thai)

Pimonsompong, C. (2005). *Tourism Planning and Marketing Development*. (5th ed.). Bangkok: Kasetsart University Press. (in Thai)

Panprasert, T. (2000). *Receptionists of Thai citizens do not need to inform in advance*. Thesis, Master of School of Social Development, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Tirapiromcha, W. (2012). *Customer Expectations and Perceptions toward Services of Don Mueang International Airport*. Independent Study, Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Chalemjirarat, W. (1996). *Quality in Services*. Bangkok: Duangkamol Samai. (in Thai)

Supalak, A. (2012). *Tourist behavior*. KhonKaen: Klangnanavittaya Part. (in Thai)



- Naivikul, S. (2008). *The satisfaction of passengers towards Ubonratchathani Airport International*. Thesis, Master of Business Administration (Management), Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Sutchukorn, S. (2003). *Excellent Service*. Bangkok: Saitarn Books. (in Thai)
- Pongsataporn, S. (2004). *Service Marketing*. Bangkok: UBCL Books. (in Thai)
- Sricharoenpramong, S. (2013). *Service Quality Improvement Guideline of Human Capital of Airlines in Thailand*. Thesis, Master of Arts (Integrated Tourism Management). Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Prakobphet, S. (2005). *A study of customer satisfaction. Airports of Thailand Public Company Limited*. Thesis, Master of Business Administration (General Management), Graduate School, Phranakhon Rajabhat University. (in Thai)
- Tangsrithanawong, A. (2015). *Service Quality Perceptions of Donmuang International Airport Affecting International Tourists' Satisfaction*. Thesis, Master of Science, Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Rerkpatima, A. (2008). *Service quality of Suvarnabhumi Airport according to opinions of Thai passengers*. Thesis, Master of Business Administration, Faculty Of Business Administration, Ramkhamhaeng University. (in Thai)