

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ
ชื่อ	นางจิตตรา วันชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิในด้านการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านสภาพภูมิทัศน์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิชาวไทยทั่วไป ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากตอบคำถามได้ด้วยตนเอง และเป็นผู้ซึ่งเคยเดินทางโดยใช้สนามบินสุวรรณภูมิมาแล้ว อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two Stage Random Sampling) ได้แก่ การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ใช้ F-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-33 ปี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางไปทำงาน ดูงาน ประชุม หรือสัมมนา และเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการใน 6 เดือนที่ผ่านมาประมาณ 1-2 ครั้ง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุดคือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ ในการไปถึงและออกจากสนามบินสุวรรณภูมิตลอดเวลา รองลงมาคือ มีป้ายบอกทางเดินตลอดเส้นทาง และมีป้ายบอกจุดหมายภายในอาคารสนามบินอย่างชัดเจนตามลำดับ ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ รองลงมาคือมีระบบเตือนภัยเวลาเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีระบบการติดตามและตรวจสอบตามลำดับ ด้านค่าใช้จ่ายมีความคาดหวังในระดับปานกลางคือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบิน

สุวรรณภูมิสูงขึ้น รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการจอตลอดสำหรับผู้นำรถมาจอด และค่าใช้จ่ายในการใช้  
 บริการร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟสูงขึ้นตามลำดับ ด้านความสะดวกรวดเร็วมีความ  
 คาดหวังในระดับมากที่สุดคือ ระบบเช็คอินตัวผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือ ระบบชั่งน้ำหนักกระเป๋า  
 และระบบการลำเลียงกระเป๋าที่สะดวกรวดเร็วตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวัง  
 ในระดับมากที่สุดคือ มีห้องพักและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น/ลงอย่างเพียงพอ รองลงมาคือแสงสว่างอย่าง  
 เพียงพอ และอุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบายเพียงพอตามลำดับ ด้านสภาพภูมิทัศน์ความคาดหวังใน  
 ระดับมากที่สุดคือ สนามบินสุวรรณภูมิมีความสวยงามกว่าสนามบินดอนเมือง รองลงมาคือความ  
 กว้างขวางใหญ่โตของสนามบินสุวรรณภูมิก่อให้เกิดความยุ่งยากลำบากในการใช้บริการและ  
 สนามบินสุวรรณภูมิมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ  
 ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังโดยรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวัง  
 โดยรวมในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความปลอดภัย สภาพภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวัง  
 โดยรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการเดินทาง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความ  
 คาดหวังโดยรวมในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการเดินทาง และด้านสภาพภูมิทัศน์ อาชีพที่  
 แตกต่างกันมีความคาดหวังโดยรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพภูมิทัศน์ ระดับรายได้  
 ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังโดยรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้บริการเพื่อ  
 ติดต่อธุรกิจที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพภูมิทัศน์ ลักษณะ  
 การใช้บริการเพื่อการไปทำงาน ดูงาน ประชุม หรือสัมมนาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในทุกด้าน  
 ไม่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในทุกด้าน  
 แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพภูมิทัศน์ ลักษณะการใช้บริการเพื่อการศึกษาคือที่แตกต่างกันมีความ  
 คาดหวังในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้บริการเพื่อการเดินทางกลับบ้านหรือเยี่ยมญาติที่  
 แตกต่างกันมีความคาดหวังในทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความปลอดภัยและด้านสภาพภูมิทัศน์  
 ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังโดยรวมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน  
 ค่าใช้จ่าย และด้านสภาพภูมิทัศน์

Independent Study Title	Expectations of Thais towards Suvarnabhumi Airport
Name	Mrs. Jitra Wanchai
Advisor	Assistant Professor Pimpa Hirankitti
Major	General Management
Academic Year	2007

### ABSTRACT

The objectives of the research are to obtain general information on Thais who use Suvarnabhumi Airport such as gender, age, status, education, occupation, income, purpose for using the airport and frequency of use and to find out their expectations when using the Airport regarding convenience for getting to the airport, safety, expense, speed and convenience, facilities, physical outlook and landscape of the airport. Samples taken from 400 people over 18 who used the Suvarnabhumi Airport at least once a time. A two-stage random sampling method was carried out which included purposive sampling and convenience sampling. To collect data questionnaire was distributed. The collected data then analyzed using packaged program for the research and the descriptive statistic consisted of percentage, arithmetic mean and standard deviation. The statistic for testing the hypothesis was carried out by using the t-test with the 2 groups of samples and the F-test with more than 2 groups of samples.

The conclusion of the research showed that the majority of the respondents was female, aged between 26-33, single, graduates with a bachelor degree, state enterprise/company's employees, monthly income of 10,001-20,000 Baht. The purposes for using the airport were for business, to work, attend meetings or seminar and for leisure at frequency of once or twice during the past 6 months. Expectation of Thais toward Suvarnabhumi Airport can be summarized are follows : **for convenience in getting to the Airport**, respondents have high expectation on public transport - to have airport bus, microbus and taxis available to and from the airport at all times, followed by signage – to provide signs and posters that are in order, clear, sufficient in numbers and well placed.

**For safety**, respondents have high expectation on sufficient number of security guards, followed by expectation of efficient warning system in case of emergencies and systematic security checks and follow up.

**For expenses**, respondents have only average expectation. All expenses at Suvarnabhumi are higher, from travel to/from the Airport, parking fee and cost of meals in restaurants and coffee shops.

**For speed, efficiency and convenience**, have high expectation placed on efficient system to check-in tickets, followed by quick, convenient and efficient systems to check-in baggage and transfer of baggage.

**For facilities offered**, have high expectation placed on sufficient numbers of lounges and seats for passengers on departure and arrival, followed by sufficient lighting and air conditioning systems.

**For physical outlook and landscape of airport**, expectation was high. Landscape at Suvarnabhumi Airport is much better than at Don Muang Airport. However the immense size of Suvarnabhumi Airport makes it more difficult to provide / receive services. The Airport has high potential to be a regional aviation hub of Asia.

Moreover it was found that different genders have the same general expectations, different age have different expectations in general except for safety and security; different status have the same general expectations except for convenience in getting to the Airport; different levels of education have different expectations in general except for convenience in getting to the Airport and physical outlook, different occupation have the same general expectations except physical outlook, different monthly income have the same expectations in all aspects. With regards to purpose for using the airport, those who have different business purposes have different expectations except physical outlook, those who have different purposes working or attending meetings have the same expectations, those who travel for different leisure have different expectations except for physical outlook, those who travel to study at different level have the same expectations, those who have different purposes for returning home or visiting relatives have different expectations except for safety and security and physical outlook, those who travel at different frequency have the same expectation except expenses and physical outlook.