

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

๑ แสนสี่ฯ อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑

การศึกษาคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ในส่วนของการผู้โดยสาร

อนันทวีป เ็นใจเลื้อย

12 สิงหาคม 2557

333294

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม

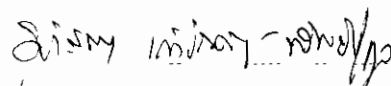
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2555

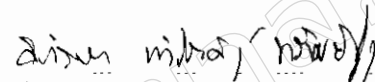
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระและคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ
ได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ อนันทวีป เย็นใจเถื่อย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ

 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุภัศตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

 ประธาน
(ดร.สุภัศตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด หนูอิม)

 กรรมการ
(ดร.ชิงชัย เมธพัฒน์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 10 เดือน .. เมษายน พ.ศ. 2555

53920781: สาขาวิชา:การจัดการบริการสังคม; ศศ.ม. (การจัดการบริการสังคม)

คำสำคัญ : คุณภาพด้านการให้บริการ/ความสะดวกในการให้บริการ/ความพร้อมของสถานที่/
ความพร้อมของพนักงาน/การให้คำแนะนำ/พนักงาน

อนันท์วิป เียนใจเฉื่อย : การศึกษาคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อ.เจเรย์ที่ปรึกษา : สุภัตตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล, ดร., 43 หน้า.

ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาเรื่องการศึกษา คุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร มีวัตถุประสงค์ ผู้ทำวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ ประชาชนที่มารับบริการอาคารผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 100 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ผู้มารับบริการอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้บริโภครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน นักศึกษามากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1- 10,001 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวมมีอยู่ในระดับระดับมาก เมื่อพิจารณาอันดับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารพบว่า อันดับที่ 1 ด้านความสะดวกในการให้บริการ ให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของสถานที่ ให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล ให้มีความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 4 คือ ความพร้อมของพนักงาน ให้มีความสำคัญ ในระดับมาก อันดับที่ 5 ด้านอัตราค่าบริการ ให้มีความสำคัญในระดับมาก และอันดับที่ 6 ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ ให้มีความสำคัญในระดับมาก

53920781: MAJOR : SOCIAL SERVICE MANAGEMENT; M.A. (SOCIAL SERVICE MANAGEMENT).

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE / AVAILABILITY OF PLACES / THE AVAILABILITY OF STAFF / COUNSELING / STAFF.

A-NANTAWEEP YENJAICHUAI : THE QUALITY OF THE SERVICES OF THE EMPLOYEES. SUVARNABHUMI AIRPORT. ADVISOR. SUPATRA KAOPRADIT SUPCHUKUL.DR. 41 P. 2012.

The study of education. Quality of Service. Employees of the airport. The terminal building. Purpose. The researchers used data collected from a sample. People who come to the airport terminal building. 100 people were randomized using a random chance (Accidental Sampling) of service users in the.

Data were collected daily from the service terminal. Suvarnabhumi Airport. Instruments used in collecting the data. In this study. The researchers used questionnaires (Questionnaires) is storage in the use of the terminal building. Suvarnabhumi Airport. The statistics used to analyze the data. Statistics were used to calculate the percentage (percentage), average (Mean), standard deviation (Standard Deviation).

The research found that consumers who are the respondents.

1. Group that most respondents were male. Aged between 20-29 years of occupation. Pupils / students as possible. Average monthly income of between 1 to 10,001 baht, the highest degree.

2. Opinions on the quality of the services of the employees of Airport. The terminal building. Overview of questions about the overall question about the quality of the services of the employees in the airport terminal building in the overall level. When the first question about the quality of the services of the employees of the airport terminal at one side with the service. Their highest level in the second, the availability of places. Featured in the top 3 of the Instructions. Featured in the first, fourth is the availability of staff in the first, fifth, the rest in service. The significance level of expression and ranked sixth in the service. Focused on a large scale.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุภัทตรา เก้าประคิชฐ์
ทรัพย์ชุกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระรู้สึก
ซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

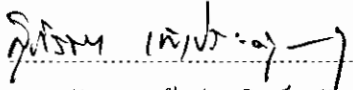
ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุพจน์ คุณธัญญ์รัศม์ กรอบล่ำ เข้มใจเฉื่อย กรอบล่ำ
รัศมีโชติ ผู้ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้ค้นคว้าอิสระ
เสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาการค้นคว้าอิสระขอมอบเป็น
กตัญญูทดแทนแด่บุพการี บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้
ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนครบทุกวันนี้

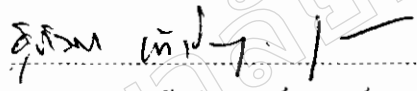
อนันท์วิป เข้มใจเฉื่อย

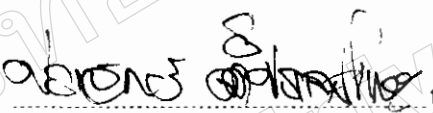
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ นายอนันท์วิป เชนใจเฉื่อย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุภัทตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

 ประธาน
(ดร.สุภัทตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล)

 กรรมการ
(ดร.ประจักษ์ น้าประสานไทย)

 กรรมการ
(ดร.ชิงชัย เมธพัฒน์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม ของมหาวิทยาลัย
บูรพา

..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
ปัญหาการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	13
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
ตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่.....	19
ตอนที่ 2 ความถี่เห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร.....	22
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	29
สรุปผลการวิจัย.....	29
อภิปรายผลการ วิจัย.....	32
ข้อเสนอแนะ.....	33
บรรณานุกรม.....	35
ภาคผนวก.....	36
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	40

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	19
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร.....	22
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านความ สะดวกในการให้บริการ.....	23
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านความ พร้อมของสถานที่.....	24
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านความ พร้อมของพนักงาน.....	25
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านการ ให้คำแนะนำข้อมูล.....	26
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านการ แสดงออกในขณะที่ให้บริการ.....	27
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ ของพนักงาน บริษัท ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร ด้านธรรมา ในการให้บริการ.....	28

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบความคิดในการวิจัย.....

13

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University