

ชรรณนุญ คงสวัสดิ์: ความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด, 110 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศจาก ท่าอากาศยาน จำนวน 6 แห่ง สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบ T (T-test) และสถิติทดสอบ F (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศจาก ท่าอากาศยาน จำนวน 6 แห่ง สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อเรียงลำดับตาม ความคาดหวังของผู้โดยสารแล้วพบว่า ด้านการให้บริการสินค้าเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการมีความ คาดหวังมากที่สุด รองลงมา การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยด้านที่สอง ส่วนด้านอื่น ๆ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้คือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในสายงานการรักษา ความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ด้านการให้บริการอากาศยาน ด้านการให้บริการผู้โดยสาร และมาตรฐานความปลอดภัย

นอกจากนี้ ผลศึกษการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยการจำแนกตามตัวแปรพบว่า เพศและอาชีพ มีผลต่อการความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันออกไป

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

TAMMANOON KONGSAWAT: THE EXPECTATION OF THAI PASSENGERS TOWARDS
THE SERVICES OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED

THESIS ADVISOR: AREERAT SENSOD, Ph.D., 110 PP

This study it aims to study the expectations of the standardization of services safety and security of Airports of Thailand Public Company Limited as well as to study the relationship between personal factors measurement of the services standards. Safety standards And the security standards of Phuket International Airport, classified by sex, age, education, occupation and income. The quantitative research methodology used is the Thai population who use the domestic outbound flight services from the 6 airports under the jurisdiction of Airports of Thailand Public Company Limited and 400 sample size. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation (S.D.), T (T-test) and F (F-test)

The study found that Thai passengers using domestic outbound flights from 6 airports are under the jurisdiction of Airports of Thailand Public Company Limited. Safety standards and security standards of the company. Airports of Thailand Public Company Limited found that the services. It is the customer's expectation, followed by quality control, security this is the second factor. The other side they can be sorted as follows: Training and development of personnel in the security field. Standard security measures Aircraft services Passenger services and safety standards.

In addition, the study comparing the expectation of Thai passengers on the services of Airports of Thailand Public Company Limited by gender and occupation. Affects expectations no different.

Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature
