



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ทำอากาศยาน	
สุวรรณภูมิ	8
ประวัติและความเป็นมาของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	8
องค์ประกอบที่สำคัญของสนามบินสุวรรณภูมิ	10
โครงสร้างฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	12
รูปแบบการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ทำอากาศยาน	
สุวรรณภูมิ	15
วิธีการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ....	17
ข้อมูลสายการบินที่ทำการบินประจำและขอใช้คาน์เตอร์ตรวจบัตร	
โดยสาร ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	18



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ)แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	23
	แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	27
	ทฤษฎีสองปัจจัย	33
	ทฤษฎีความคาดหวัง.....	35
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
	งานวิจัยในประเทศ.....	36
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	40
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน	49
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	51
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อ การจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ....	54
	ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มี ต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน	61
	ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มี ต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร	71



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของ เจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	82
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย.....	88
อภิปรายผลการวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	95
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	104
ประวัติย่อผู้วิจัย	110



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินี้

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน.....	50
2	จำนวนและร้อยละของรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์.....	51
3	จำนวนและร้อยละของแบบอากาศยาน.....	52
4	จำนวนและร้อยละของจำนวนเคาน์เตอร์.....	53
5	จำนวนและร้อยละของจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์.....	53
6	จำนวนและร้อยละของอาคารเทียบเครื่องบิน.....	54
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์.....	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์.....	56
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์.....	57
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน.....	68
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	69
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวม.....	60
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ.....	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ.....	62
15	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	63
16	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	64
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
18	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	66
19	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....	67
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	69
22	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่.....	70



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	72
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแบบอากาศยาน	73
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามจำนวนเคาน์เตอร์.....	74
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	75
27	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ จำแนกตามจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ เป็นรายคู่.....	76
28	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน.....	77
29	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่	78
30	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่.....	79
31	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่.....	80



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	82
33	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	83
34	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	84
35	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับข้อมูลการจัดสรร เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	85
36	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	86
37	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับข้อมูลการจัดสรร เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	87



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	12
3 จอภาพแสดงข้อมูลที่ใช้ Check in counter แบบรายเที่ยวบิน	16
4 จอภาพแสดงข้อมูลที่ใช้ CHECK IN COUNTERแบบรวมเที่ยวบิน	17