

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการ
ร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการ
ร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2562

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.d.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

นางสาวศลิสรัตน์ บำเพ็ญเพียรกิจ

ผู้วิจัย

บุริม โอทกานนท์,

M.B.A.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมสารนิพนธ์

พีรยุทธ์ พัฒน์ธนนันท์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

สุเทพ นุ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมา
กล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกที่คุณศึกษาใคร่ขอกราบพระคุณคือ ท่าน อาจารย์บุรีม โอทกานนท์
ที่ได้ให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา เพื่อให้การทำสารนิพนธ์
ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด ท่านที่สอง คือคณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้
ความรู้ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างสูง ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ใคร่ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจที่ทำงานวิจัยฉบับนี้
สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี พร้อมทั้งขอขอบคุณวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลที่เปิด
โอกาสในการวิจัยในหัวข้อที่สนใจและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ
ไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอรับไว้และขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศลิรัตน์ บำเพ็ญเพียรกิจ

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบ กับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

THE COMPARISON STUDY OF THE FOOD RETAIL APPROACH IN THE SELECTED COMMERCIAL AIRPORTS AND SUVARNABHUMI AIRPORT

ศลิธรัตน์ บำเพ็ญเพียรกิจ 6050459

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนา ปิติสันต์, Ph.D., บุริม โอทกานนท์, M.B.A., พีรยุทธ์ วัฒนรัตนฐานนท์, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D.

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบและสนามบินสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาจุดอ่อนและโอกาสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการให้บริการร้านอาหาร โดยวิธีการศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารในสนามบิน และคุณภาพการให้บริการ และเก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ จากเว็บไซต์ของ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีลักษณะการให้บริการที่เหมือนและแตกต่างจากท่าอากาศยานต้นแบบทั้ง 3 ท่าอากาศยาน โดยความแตกต่างที่สามารถพัฒนาให้เกิดคุณภาพการให้บริการร้านอาหารที่ดีขึ้นได้นั้น ได้แก่ ความหลากหลายของร้านอาหารและประเภทอาหารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีสัดส่วนที่ต้องรองรับให้บริการผู้โดยสารมากที่สุด 1 ร้านอาหารรองรับผู้โดยสารกว่า 785,000 คนต่อปี เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานต้นแบบ อีกทั้งการแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแง่ลบมากที่สุดได้แก่เรื่อง ราคาอาหาร ดังนั้น ทอท. ผู้ดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรเร่งแก้ไขและพัฒนาในด้านความหลากหลายและราคาของร้านอาหารเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้คะแนนคุณภาพการให้บริการสนามบินซึ่งมีหัวข้อเรื่อง ร้านอาหารเป็นองค์ประกอบ มีคะแนนที่สูงขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ร้านอาหาร/ ผู้โดยสาร/ ท่าอากาศยาน/ การบริการ/ ความหลากหลาย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ระเบียบการวิจัย	3
1.6 นิยามคำศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลของท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก	5
2.1.1 ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน	5
2.1.2 ท่าอากาศยานสิงคโปร์ชางงี	11
2.1.3 ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง	14
2.1.4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	23
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Airport Service Quality (ASQ)	23
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	27
2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประเภทของงานวิจัย	32
3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.3.1 ประชากร	34
3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	36
4.1 ข้อมูลทฤษฎี	36
4.2 ข้อมูลทฤษฎี	42
4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ทำอากาศยานอินซอน	43
4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ทำอากาศยานชางจี	47
4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ทำอากาศยานฮ่องกง	52
4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	58
4.3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของทำอากาศยาน	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการวิจัย	68
5.2 อภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	72
บรรณานุกรม	73
ประวัติผู้วิจัย	76

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	สรุปลักษณะโครงสร้างและการให้บริการในท่าอากาศยาน 4 ท่าอากาศยาน	39
4.2	10 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร ในสนามบินอินชอน	47
4.3	11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร ในท่าอากาศยานชางจี	51
4.4	11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร ในท่าอากาศยานฮ่องกง	57
4.5	11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	63
5.1	สัดส่วนจำนวนร้านอาหารต่อจำนวนผู้โดยสาร	70

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า	
2.1	โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานอินซอน	7
2.2	การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานอินซอน	10
2.3	ร้านอาหารให้บริการอาคารผู้โดยสาร T3	13
2.4	การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานหางจี	13
2.5	โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานฮ่องกง	14
2.6	การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานฮ่องกง	16
2.7	โครงสร้างองค์กรการบริหารของ ทอท.	18
2.8	แผนภาพอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	19
2.9	แผนผังร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	21
2.10	แผนผังร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	22
2.11	Airport Service Quality (ASQ)	24
2.12	หลักเกณฑ์การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน	27
3.1	กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	33
4.1	กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร 4 ท่าอากาศยาน	64

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สนามบินถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการเดินทาง (Fodness and Murray, 2007) ซึ่งประเทศไทย มีท่าอากาศยานพาณิชย์ทั้งหมด 31 ท่าอากาศยาน โดยมีผู้รับชอบการดำเนินงานของท่าอากาศยาน 2 หน่วยงาน คือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) และกรมท่าอากาศยาน สนามบินที่อยู่ในสังกัดของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน มีจำนวน 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานเชียงราย, ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ และอยู่ในสังกัดกรมท่าอากาศยาน 25 ท่าอากาศยาน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2559)

การเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้โดยสารจากทั่วโลกที่เดินทางสู่ประเทศไทย ทอท. จึงต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้โดยสารให้บริการผู้โดยสารให้เพียงพอ ทันสมัย และสะดวกสบายมากขึ้น และเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์เป็นการสร้างความมั่นใจ แน่ใจ และความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารทุกคน ตามวิสัยทัศน์ของ ทอท. ที่ระบุว่าเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ติดระดับโลก การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, 2561)

โดยท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน ค.ศ. 2006 โดยปี ค.ศ. 2018 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรองรับผู้โดยสารกว่า 62 ล้านคน เพิ่มจากปี ค.ศ. 2017 เดิมร้อยละ 6.32 อีกทั้งรองรับเที่ยวบินพาณิชย์ทั้งหมด 364,047 เที่ยวบิน เพิ่มจากปี ค.ศ. 2017 ร้อยละ 5.29 และด้วยอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้โดยสารจากทั่วโลกที่เดินทางสู่ประเทศไทย ทอท. จึงต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้โดยสารให้เพียงพอ ทันสมัย และสะดวกสบายมากขึ้น และเตรียมความพร้อม ในทุกสถานการณ์เป็นการสร้างความมั่นใจ แน่ใจ และความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารทุกคน ตามวิสัยทัศน์ของ ทอท. ที่ระบุว่าเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ติดระดับโลก การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, 2561) จากผลการจัดอันดับสนามบินที่ดีที่สุดในโลก หรือ World's Top Airport 2018 โดยบริษัท

SKYTRAX ทำอากาศยานสุวรรณภูมิติดสนามบินที่ดีที่สุดในโลกอันดับที่ 36 ซึ่งสำรวจความเห็นผู้ใช้บริการทำอากาศยาน 550 แห่งทั่วโลก ตั้งแต่ช่วง มีนาคม ค.ศ. 2017 ถึงกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2018 (SKYTRAX, 2018)

Fodness and Murray (2007) ระบุว่าทำให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าก่อให้เกิดผลด้านบวกต่อรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการบิน อีกทั้งผลตอบแทนจากการลงทุนมากกว่าการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสาร จากผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการให้บริการลูกค้าที่สูงขึ้นสามารถส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนรายได้ โดยได้ผลดียิ่งกว่าการเพิ่มพื้นที่ค่าปลั๊กร้อยละ 1 การใช้บริการของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ส่งผลให้รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7 – 1 การเพิ่มขึ้นของพื้นที่ร้านค้าร้อยละ 1 ส่งผลให้รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.2 และระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ส่งผลให้รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับการบินเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.5 (กรมประชาสัมพันธ์, 2559) สำหรับทำอากาศยานสุวรรณภูมิหมวดที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหมวดสิ่งอำนวยความสะดวกของทำอากาศยาน (Airport facilities) ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในหมวดนี้ประกอบด้วยตัวชี้วัด เช่น ร้านอาหาร ความเหมาะสมของราคาสินค้าต่าง ๆ ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ รวมถึงการเข้าใช้ไวไฟ (สุชาติ หล้าทับ, 2561) และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อาวุโสงานพัฒนาคุณภาพการบริการได้กล่าวว่า ในหัวข้อ Eating Facilities ของไตรมาสที่ 4 ประจำปี ค.ศ. 2016 ถึงไตรมาสที่ 4 ประจำปี ค.ศ.2017 พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ในด้านนี้ลดลงอย่างต่อเนื่อง (นรภัทร วุฒิรัตน์โกวิทย์ สัมภาษณ์, 17 มกราคม 2562) และจากข่าวความไม่พอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการร้านอาหารในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น เรื่องราคาอาหาร คุณภาพอาหาร และความคุ้มค่า นั้น (Nation TV, 2562)

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาการเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ที่ได้คะแนนความพึงพอใจโดยมีคะแนนความพึงพอใจมากกว่า 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.0 ซึ่งประกอบด้วยทำอากาศยานอินชอน เกาหลีใต้ 4.99 คะแนน ทำอากาศยานซางจี สิงคโปร์ 4.99 คะแนน ทำอากาศยานฮ่องกง 4.99 คะแนนกับทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีคะแนน 4.53 เพื่อนำเสนอความคิดเห็นต่อด้านพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านร้านอาหารซึ่งการให้บริการด้านร้านอาหารถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดหมวดอำนวยความสะดวกข้อหนึ่งในโปรแกรม Airport Service Quality (ASQ) ของทำอากาศยานของสภามาคมทำอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการชี้วัดระดับคุณภาพด้านต่าง ๆ ของทำอากาศยาน ดังที่ Fodness and Murray (2007) ได้ระบุค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับรายได้ที่เพิ่มขึ้นของการให้บริการในทำอากาศยาน และนอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ถึงจุดอ่อนและโอกาสในการ

พัฒนาการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพและบริการประกอบด้วย

1.2 คำถามการวิจัย

1. การให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบและสนามบินสุวรรณภูมิเป็นแบบใด
2. การให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบและสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาจุดอ่อนและโอกาสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการให้บริการร้านอาหาร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับ ASQ และนำหลักการคุณภาพการบริการมาประยุกต์ใช้ในเขตปฏิบัติการเขตการบิน
2. ทำให้ทราบรูปแบบร้านอาหารที่ควรมีในสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ และนำมาพัฒนาเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการร้านอาหารต่อไป

1.5 ระเบียบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยงานวิจัยได้แบ่งการศึกษาเป็นสองกลุ่มหลักได้แก่

1. วิธีการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารในสนามบิน และคุณภาพการให้บริการ

2. วิธีการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการสร้างพื้นฐานองค์ความรู้เกี่ยวกับความต้องการด้าน Eating Facilities ของผู้โดยสาร โดยมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาข้อมูลโดยเก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร สนามบินสุวรรณภูมิ จากเว็บไซต์ของ SKYTRAX, TripAdvisor และ Google Map

1.6 นิยามคำศัพท์

1. ร้านอาหาร หมายถึง สถานที่ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารและเครื่องดื่ม หรือปรุงอาหารสำเร็จ และจำหน่าย ให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที

2. ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารพาณิชย์ โดยเริ่มต้นเดินทางที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกไปยังทั้งในและนอกราชอาณาจักรไทย และผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางเข้ามายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทยโดยมีปลายทางอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึง ผู้โดยสารที่ทำการเชื่อมต่อโดยตรงระหว่างเที่ยวบินที่แตกต่างกัน

3. ท่าอากาศยาน หมายถึง สนามบินซึ่งเป็นพื้นที่ที่กำหนดไว้บนดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นๆ สำหรับใช้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น โดยงานวิจัยนี้กำหนดสนามบินพาณิชย์ที่ใช้ในการศึกษามีทั้งหมด 4 สนามบิน ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบิน อินชอน สนามบินชางจี และสนามบินฮ่องกง

4. การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร

5. Selection (ความหลากหลาย) หมายถึง ความหลากหลายของจำนวนร้านอาหารหรือประเภทของอาหาร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลของท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้แก่
 - 2.1.1 ท่าอากาศยานอินชอน ประเทศเกาหลี
 - 2.1.2 ท่าอากาศยานชางงี ประเทศสิงคโปร์
 - 2.1.3 ท่าอากาศยานฮ่องกง เขตบริหารพิเศษฮ่องกง
 - 2.1.4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลของท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

2.1.1 ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน

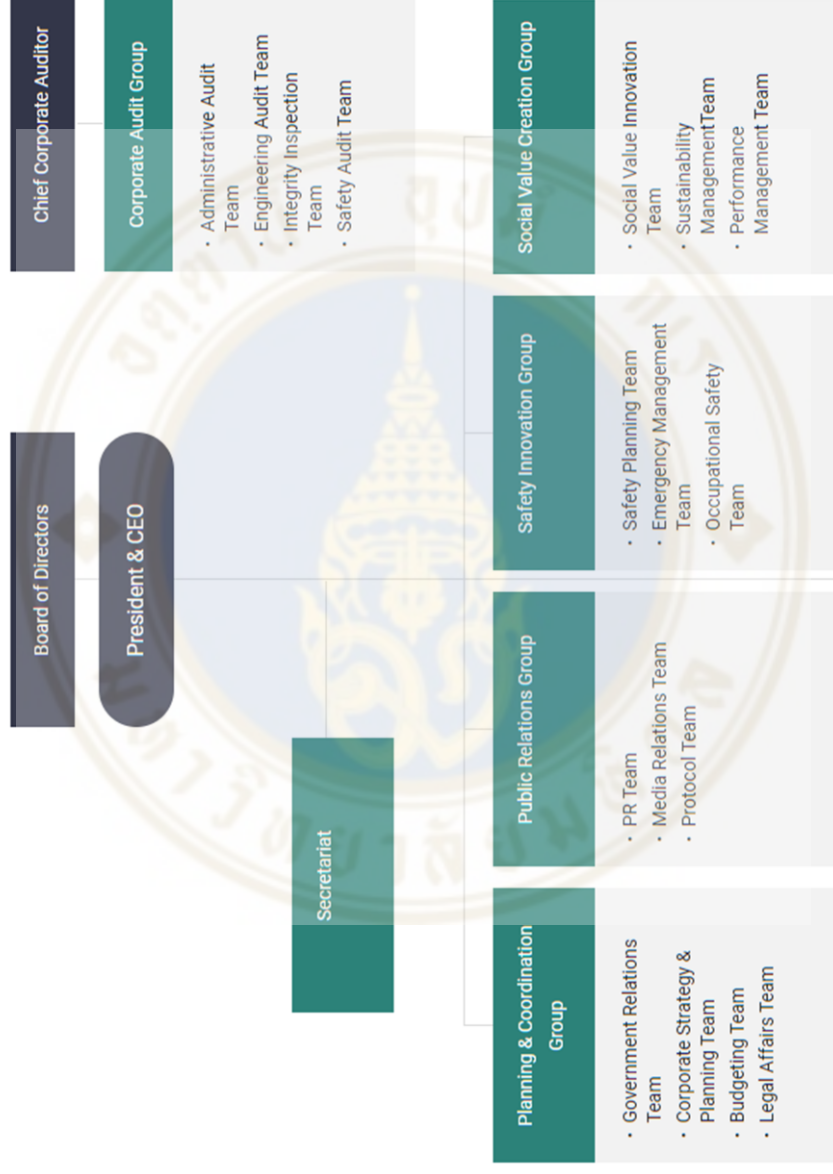
ท่าอากาศยานนานาชาติอินชอนมีชื่อเต็ม คือ สนามบินนานาชาติโซล-อินชอน หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “สนามบินอินชอน” เป็นสนามบินที่ใหญ่ที่สุดและเป็นสนามบินหลักของประเทศเกาหลีใต้ เป็นสนามบินใหม่ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับผู้โดยสารจากสนามบินกิมโปที่มีสภาพแออัด สนามบินอินชอนเปิดใช้งานมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 โดยรหัสสนามบินตาม IATA คือ ICN และรหัสสนามบินตาม ICAO คือ RKSI

ท่าอากาศยานอินชอนเป็นสนามบินพาณิชย์ ดำเนินงานโดย บริษัทท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน จำกัด (Incheon International Airport Corporation: IIAC) ซึ่งเป็นบริษัทที่ก่อตั้งเพื่อดำเนินงานด้านสนามบินและผลักดันให้สนามบินอินชอนเป็นสนามบินชั้นนำของโลก ทั้งนี้ IIAC ดำเนินการเพื่อความปลอดภัยและความสำเร็จในอุตสาหกรรมการบินทางอากาศและเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ วิสัยทัศน์ ของ IIAC คือ “A New Leap Forward, Towards the Global Leading Airport” IIAC

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นผู้ดำเนินการท่าอากาศยานชั้นนำระดับโลก และพันธกิจ คือ สร้างความมั่นใจในการขนส่งทางเดินอากาศ และการดำเนินการของท่าอากาศยานอินชอน จะช่วยส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจผ่าน โครงสร้างที่มีประสิทธิภาพ การจัดการ และการดำเนินการของท่าอากาศยาน ซึ่งปัจจุบันมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คือ Il-Young Chung



Organizational Structure



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานอินชอน

ที่มา: IIAC (2017)

แบ่งส่วนงานออกเป็น 7 ส่วนงานหลัก ได้แก่

- Administration & Innovation Division
- Passenger Services Division
- Aerodrome Services Division
- Hub Strategy Division
- Safety & Security Division
- Facilities O&M Division
- Construction Division (IIAC, 2017)

2.1.1.1 สถิติปริมาณจราจรทางอากาศ

สนามบินอินชอนเป็นสนามบินที่อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เดินทางมาจาก จีน ญี่ปุ่น เกาหลี ซึ่งสนามบินนี้ถือเป็นสนามบินศูนย์กลาง การบินของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสายการบินทำการบินกว่า 90 สายการบิน สู่ 59 ประเทศ และ 188 เมืองทั่วโลก ในปี ค.ศ.2017 สนามบินอินชอนรับผู้โดยสารกว่า 62 ล้านคน มีจำนวนเที่ยวบิน 387,497 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 6.1 และผู้โดยสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 อีกทั้งจำนวนสินค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.6

2.1.1.2 ศักยภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ในส่วนของ การให้บริการด้านสนามบินในปี ค.ศ.2017 มีร้านค้าปลอดภาษีกว่า 700 แบรินด์ทั่วโลก ซึ่งมียอดขายสูงสุดเป็นอันดับ 1 ของโลก สร้างยอดขายได้ 2,300 พันล้านบาท การให้บริการเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม มีแบรินด์กว่า 130 แบรินด์ ใน 90 ร้านค้า สนามบินอินชอนได้รับรางวัลสนามบินดีเด่นอย่างต่อเนื่อง ในปี ค.ศ.2018 ได้รับรางวัลอันดับ 1 รางวัล ASQ ติดต่อกันมา 12 ปี และได้รางวัลมากมาย เช่น

- รางวัลอันดับ 1 best overall airport ติดต่อกันเป็นปีที่ 11

จาก Global Traveler

- รางวัล Best duty free Airport in the world ติดต่อกันเป็น

ปีที่ 6 จาก Business Traveler Asia-Pacific

- รางวัล Best cargo Airport in the world, Asia Best Award,

Best special cargo handling Airport จาก Air Cargo World

- รางวัล world's Best Transit Airport ติดต่อกันเป็นปีที่

5 จาก Skytrax

- รางวัล 2018 world Airport Awards, The world's Best Airport staff & Best Airport staff in Asia 5 จาก Skytrax
- รางวัล TTg Travel Awards, Best Airport, 5 consecutive years จาก *TTG
- รางวัล 1st in Airport satisfaction survey by pilots ติดต่อกัน เป็นปีที่ 6 จาก Global Research (IIAC, 2017)

2.1.1.3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานอินซอน

จากผลสำรวจ Airport Service Quality (ASQ) หรือการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพ การให้บริการในสนามบิน ในไตรมาสที่ 3 ปี ค.ศ. 2017 เมื่อพิจารณาในกลุ่มท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี และอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ท่าอากาศยานได้รับการจัดลำดับอยู่ในที่ 1 ของกลุ่มสมาชิก ได้ 4.9983 คะแนน (สุชาดา หล้าทับ, 2561)

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานอินซอนจากเว็บไซต์ SKYTRAX ทั้งสิ้น 184 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้คะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (SKYTRAX, 2019c)

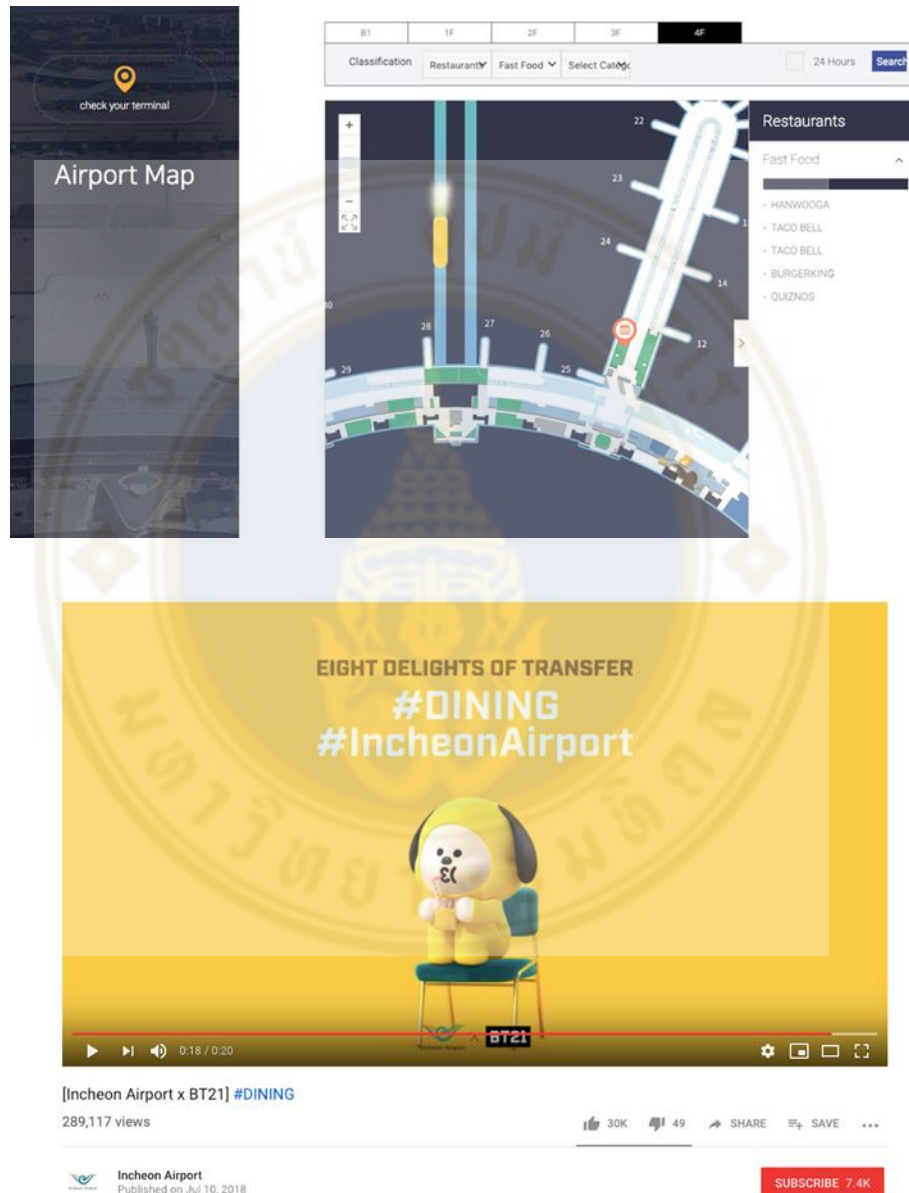
และจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าอากาศยานอินซอนในเว็บไซต์ Google Map ทั้งสิ้น 6,534 ความคิดเห็น ให้คะแนนความพึงพอใจแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (Google Map)

2.1.1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องการกิน (Eating Facilities)

ท่าอากาศยานอินซอนภายใต้การดำเนินงานของ IIAC ได้ให้ใบอนุญาตกับ 5 บริษัทเอกชนเข้าดำเนินการจัดการในพื้นที่ร้านอาหาร ได้แก่ CJ Foodville, SPC Group, OurHome, Amoje Food System และ Pulmuone ECMD โดยมีสัญญาสำหรับดำเนินงานทั้งสิ้น 7 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม ค.ศ. 2015 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2019 ทั้ง 5 บริษัทดำเนินงานบนพื้นที่ 43,443 ตารางนิ้ว มีร้านอาหารกว่า 100 ร้านในตัวอาคารผู้โดยสาร (MOON BYUNG-JOO, 2015) ร้านอาหารให้บริการทั้ง 5 ชั้น คือ B1, 1F, 2F, 3F,4F ให้บริการประเภท ประเภทอาหาร ทั้งหมด

- อาหารเกาหลี
- อาหารตะวันตก
- อาหารเอเชีย
- อาหาร FOOD COURT
- อาหารจานด่วน
- ขนม/กาแฟ/ของหวาน

ช่วงเวลาเปิดให้บริการ มีเป็นช่วงเวลา และเปิด 24 ชั่วโมง พื้นที่การให้บริการ ทั้ง Terminal 1-2 และ Public area เมฆอาหารมี ทั้งภาษาเกาหลี อังกฤษ จีน และญี่ปุ่น มีป้ายบอกทางร้านอาหารอย่างชัดเจน และในเว็บไซต์บอกตำแหน่งร้านอย่างชัดเจนและมีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network (Incheon International Airport Corporation, 2019)



ภาพที่ 2.2 การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานอินซอน

ที่มา: Incheon Airport (2018)

2.1.2 ท่าอากาศยานสิงคโปร์ชางงี

ท่าอากาศยานสิงคโปร์ชางงี หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “สนามบินชางงี” เป็นสนามบินนานาชาติหลักของประเทศสิงคโปร์ และเป็นหนึ่งในจุดศูนย์กลางด้านการคมนาคมทางอากาศของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1981 ในอดีตสนามบินชางงีเป็นส่วนหนึ่งของกรมการบิน พลเรือนสิงคโปร์ และสนามบินชางงีได้ถูกโอนให้ Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd (CAG) เป็นผู้บริหารจัดการตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน ค.ศ.2009 โดยรหัสสนามบินตาม IATA คือ SIN และรหัสสนามบินตาม ICAO คือ WSSS

ท่าอากาศยานชางงี เป็นสนามบินพาณิชย์ ดำเนินการ โดย Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd (CAG) ที่มีหน้าที่หลักคือมุ่งมั่นในการดำเนินงานสนามบิน และจัดการบริหารพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการบิน อีกทั้งต้องสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดรายได้ วัตถุประสงค์ของ CAG คือ Exceptional People, Connecting Lives พันธกิจของ CAG คือ การเป็นผู้นำในธุรกิจการบิน ที่มีความปลอดภัย มั่นคง และเป็นศูนย์กลางการบิน ที่เชื่อมต่อโลกเข้าด้วยกัน

2.1.2.1 โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานชางงี

Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd (CAG) ในปัจจุบันมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คือ Liew Mun Leong โดยมีการแบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ส่วน ได้แก่ Board of Directors เป็นผู้ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์สำหรับระยะยาว, Executive Management ทีมบริหารงานระดับสูง มุ่งพัฒนาท่าอากาศยานชางงีให้เป็นศูนย์กลางการบิน และ Management Team ทีมผู้นำในการบริหารงานทั่วไป

2.1.2.2 สถิติปริมาณจราจรทางอากาศ

ท่าอากาศยานชางงีเป็นสนามบินที่อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารจำนวนมาก ซึ่งสนามบินนี้ถือเป็นสนามบินศูนย์กลางการบินของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสายการบินทำการบินกว่า 100 สายการบิน สู่ 400 เมืองทั่วโลก ในปี ค.ศ.2017 ท่าอากาศยานชางงีรับผู้โดยสารกว่า 62.9 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 6.1 มีจำนวนเที่ยวบิน 377,429 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 4.2 สามารถรองรับเที่ยวบินกว่า 7200 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ หรือ รองรับ 1 เที่ยวบิน ใน 80 วินาที และรับจำนวนสินค้ากว่า 2.13 ล้านตัน

2.1.2.3 ศักยภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ในส่วนของ การให้บริการด้านสนามบินในปี ค.ศ.2017 ท่าอากาศยานชางงี มีร้านค้าปลอดภาษี กว่า 400 ร้านค้า ซึ่งสร้างยอดขายได้ 2.5 พันล้านบาท พร้อมทั้งมี iShop Changi ร้านค้าสินค้าออนไลน์ซื้อก่อนเดินทางออกนอกประเทศ มีสินค้าประเภทน้ำหอมและเครื่องสำอางกว่า 180 แบรินด์ การให้บริการเรื่องอาหารและเครื่องดื่มใน 140 ร้านค้า (Changi airport group, 2018)

2.1.2.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานชางงี

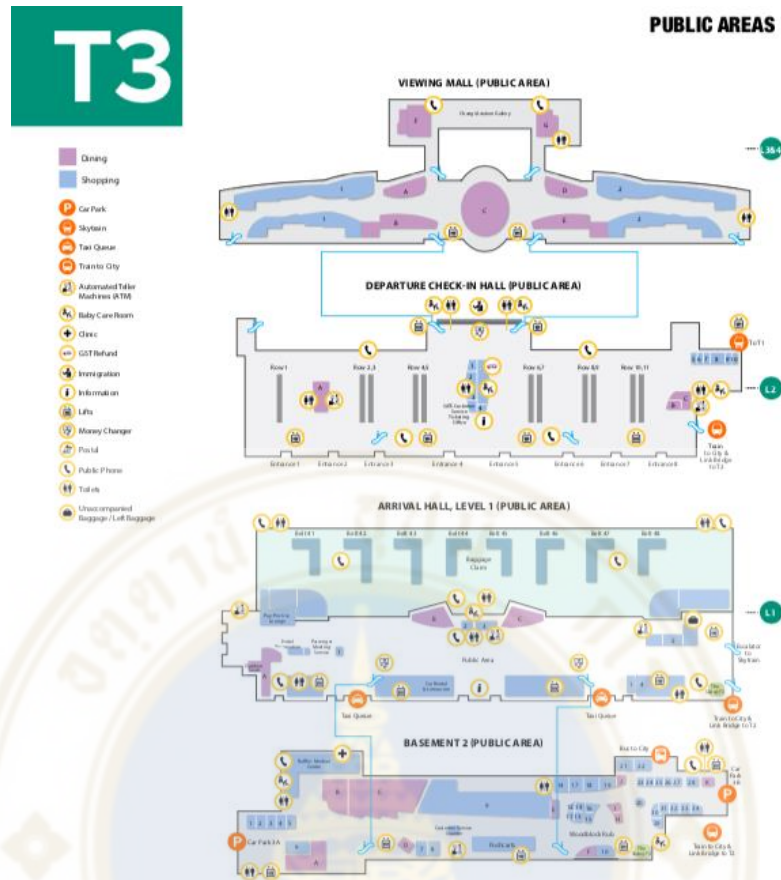
จากผลสำรวจ Airport Service Quality (ASQ) หรือการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน ในไตรมาสที่ 3 ปี ค.ศ. 2017 เมื่อพิจารณาในกลุ่มท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี และอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ท่าอากาศยานชางงีได้รับการจัดลำดับอยู่ในที่ 2 ของกลุ่มสมาชิก ได้ 4.9982 คะแนน (สุชาดา หล้าทับ, 2561)

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานชางงีจากเว็บไซต์ SKYTRAX ทั้งสิ้น 456 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้คะแนนเฉลี่ย 7 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (SKYTRAX, 2019d)

และจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าอากาศยานชางงีในเว็บไซต์ Google Map ทั้งสิ้น 10,973 ความคิดเห็นให้คะแนนความพึงพอใจแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4.7 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (Google Map)

2.1.2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องการกิน (Eating Facilities)

ท่าอากาศยานชางงีภายใต้การดำเนินงานของ Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd ได้อนุญาตให้บริษัทเอกชน เข้าดำเนินการจัดการในพื้นที่ร้านอาหารมีบริษัทเอกชน มีสิทธิในการเข้าดำเนินงานมากกว่า 2 บริษัท เช่น บริษัท Y.E.S F&B Group และ NTUC Food fare Cooperative และ Changi Airport Group ยังดำเนินการคัดเลือกร้านอาหารเอง โดยมีสัญญาสำหรับดำเนินงานทั้งสิ้น 3 ปี มีร้านอาหารกว่า 140 ร้านในตัวอาคารผู้โดยสาร ร้านอาหารให้บริการทั้ง 4 อาคาร ผู้โดยสาร คือ T1, T2, T3 และ T4 ให้บริการร้านอาหารประเภทศูนย์อาหาร, บาร์, Fast food, กาแฟ, อาหาร Halal และอาหารมังสวิรัติ บนพื้นที่ 7,000 ตารางเมตร ช่วงเวลาเปิดให้บริการ มีเป็นช่วงเวลา และเปิด 24 ชั่วโมง เมนูอาหารมี ทั้ง อังกฤษ และจีน มีเว็บไซต์บอกตำแหน่งร้านอย่างชัดเจนและมีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network โดยท่าอากาศยานชางงีได้มีการตรวจสอบความสะอาดของอาหารผ่านโปรแกรม ISO, bizSafe และ Cleanmark (Changi airport group)



ภาพที่ 2.3 ร้านอาหารให้บริการอาคารผู้โดยสาร T3
ที่มา: Changi airport group



Changi in 60 seconds: Chill Time
43,907 views
131 likes 55 comments SHARE SAVE ...
Changi Airport
Published on Jun 1, 2018
SUBSCRIBE 24K

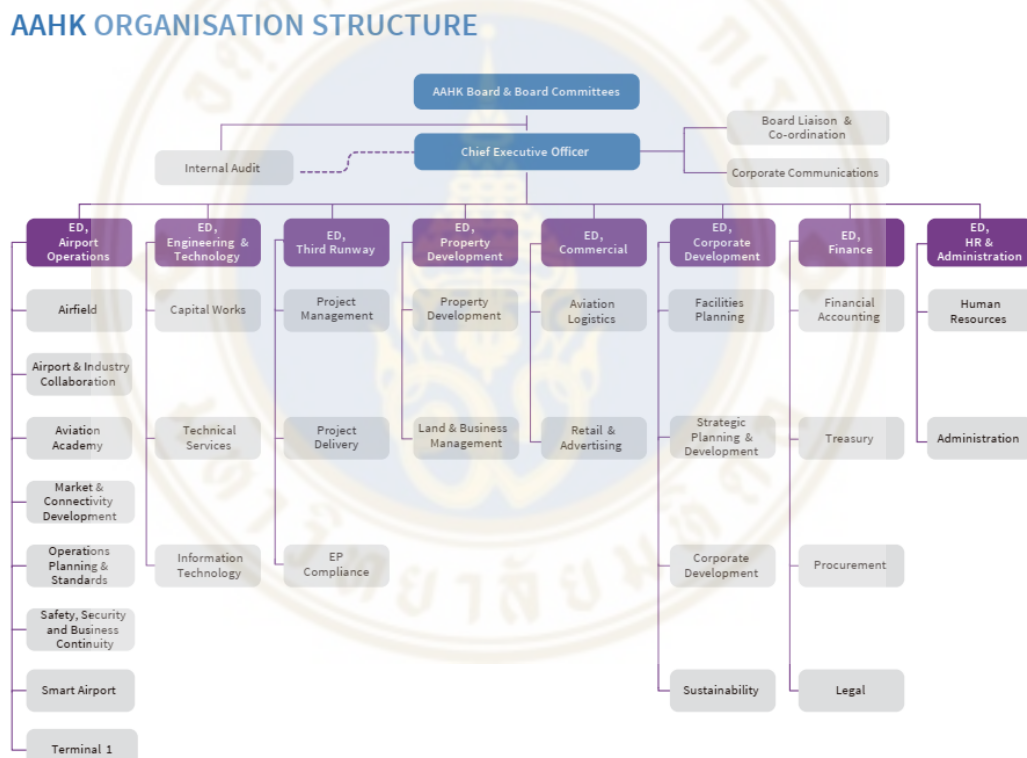
ภาพที่ 2.4 การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานแห่งชาติ
ที่มา: Changi airport (2018)

2.1.3 ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง

ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง หรือในอีกชื่อว่า “สนามบินเช็กเล็ปก๊อก” (Chek Lap Kok Airport) เป็นสนามบินนานาชาติหลักของเขตบริหารพิเศษฮ่องกง เปิดให้บริการเมื่อปี พ.ศ. 2541 เพื่อแทนที่สนามบินฮ่องกงเดิมที่แออัดในขณะนั้น และได้กลายเป็นจุดศูนย์กลางด้านการคมนาคมทางอากาศของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อย่างรวดเร็ว สนามบินฮ่องกงเป็นของ Hong Kong SAR Government แต่ถูกดำเนินงานโดย The Airport Authority Hong Kong (AA) ตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน ค.ศ.2009 โดยรหัสสนามบินตาม IATA คือ HKG และรหัสสนามบินตาม ICAO คือ VHHH

2.1.3.1 โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานฮ่องกง

ท่าอากาศยานฮ่องกงปัจจุบันมีผู้บริหารสูงสุดคือ Jack So Chak-kwong



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานฮ่องกง

ที่มา: Hong Kong International Airport (2018)

2.1.3.2 สถิติปริมาณจราจรทางอากาศ

ท่าอากาศยานฮ่องกงเป็นสนามบินที่อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารจำนวนมาก ซึ่งสนามบินนี้ถือเป็นสนามบินศูนย์กลางการบินของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสายการบิน ทำการบินกว่า 120 สายการบิน สู่ 200 จุดหมายการเดินทางทั่วโลก ในปี ค.ศ.2017 ท่าอากาศยาน

ฮ่องกงรับผู้โดยสารกว่า 72.9 ล้านคน ถือเป็นท่าอากาศยานที่รองรับผู้โดยสารได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานอินชอน และท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้ มีจำนวนเที่ยวบิน 420,659 เที่ยวบิน สามารถรองรับเที่ยวบินกว่า 68 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรับจำนวนสินค้ากว่า 5 ล้านตันต่อปี

2.1.3.3 ศักยภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ในส่วนของบริการด้านสนามบินในปี ค.ศ.2017 ท่าอากาศยานฮ่องกงมีร้านค้าปลอดภาษี กว่า 300 ร้านค้า มีการให้บริการเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ใน 140 ร้านค้า มีบริการ Free-Wifi ห้องเปลี่ยนผ้าอ้อมเด็ก Wheelchair สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วย สนามเด็กเล่น (Hong Kong International Airport, 2018)

2.1.3.4 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานฮ่องกง

จากผลสำรวจ Airport Service Quality (ASQ) หรือการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน ในไตรมาสที่ 3 ปี ค.ศ. 2017 เมื่อพิจารณาในกลุ่มท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี และอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ท่าอากาศยานฮ่องกงได้รับการจัดลำดับอยู่ในที่ 11 ของกลุ่มสมาชิก (นางสาวสุชาดา หล้าทับ, 2018)

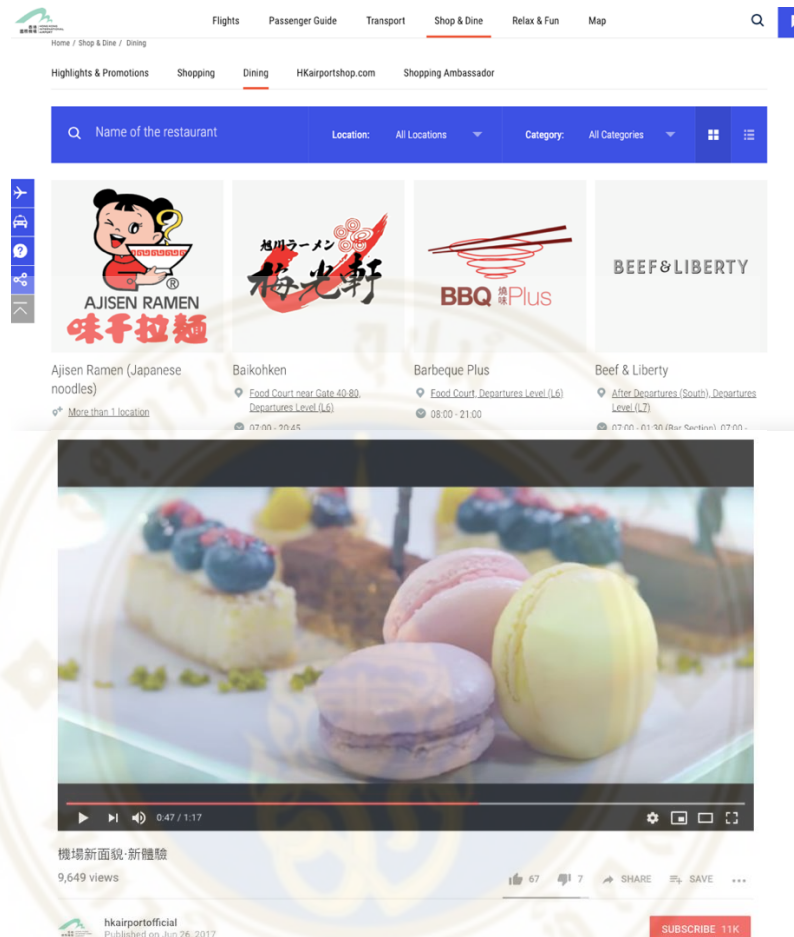
จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานฮ่องกงจากเว็บไซต์ SKYTRAX ทั้งสิ้น 408 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้คะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (SKYTRAX, 2019b)

และจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าอากาศยานเซี่ยงไฮ้ในเว็บไซต์ Google Map ทั้งสิ้น 6,896 ความคิดเห็นให้คะแนนความพึงพอใจแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4.4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (google map)

2.1.3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องการกิน (Eating Facilities)

ท่าอากาศยานฮ่องกงภายใต้การดำเนินงานของ The Airport Authority Hong Kong (AA) ได้อนุญาตให้บริษัทเอกชน เข้าดำเนินการจัดการในพื้นที่ร้านอาหารมีบริษัทเอกชนมีสิทธิในการเข้าดำเนินงานมากกว่า 2 บริษัท เช่น บริษัท ROXY, SSP Hong Kong และ Royal catering group holdings company limited โดยมีสัญญาสำหรับดำเนินงานทั้งสิ้น 6 ปี มีร้านอาหารกว่า 130 ร้าน ในตัวอาคารผู้โดยสาร ร้านอาหารให้บริการทั้ง 2 อาคารผู้โดยสาร คือ T1 และ T2 ให้บริการประเภทอาหาร ทั้งหมด อาหารเอเชีย เบอเกอร์รี่ อาหารจีนฮ่องกง อาหาร Fast food ศูนย์อาหาร อาหารมังสวิรัต อาหารตะวันตกและบาร์ ช่วงเวลาเปิดให้บริการ มีเป็นช่วงเวลา และเปิด 24 ชั่วโมง เมนูอาหารมีทั้งภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น และจีน มีเว็บไซต์บอกตำแหน่งร้านอย่างชัดเจนและการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network โดยท่าอากาศยานฮ่องกงได้มีการตรวจสอบด้านความสะดวกของ

ร้านอาหารผ่านหน่วยงาน HKIA Environmental Management Recognition Scheme (Airport Focus International, 2015)



ภาพที่ 2.6 การทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินผ่าน Social network ของท่าอากาศยานฮ่องกง ที่มา: Hong Kong International Airport; hkairportofficial (2017)

2.1.4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสนามบินที่ตั้งอยู่ที่ถนนเทพรัตนและทางพิเศษบูรพาวิถี ในเขตตำบลหนองปรือและตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร ประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยรัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมืองและตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีรหัสสนามบินตามระบบ International Air Transport Association (IATA) คือ BKK และรหัสสนามบินตามระบบ The International Civil Aviation Organization (ICAO)

คือ VTBS ซึ่งสายการบินการบินไทย ไทยสมายล์ บางกอกแอร์เวย์ ไทยเวียดเจ็ทแอร์ และเอเชีย แอตแลนติกแอร์ไลน์ได้เลือกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นฐานการบิน (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, 2562)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน โดยได้รับผิดชอบดำเนินงานบริหาร ท่าอากาศยานทั้งหมด 6 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานเชียงราย, ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ศึกษางานดำเนินงานของ ทอท. ภายใต้แผนวิสาหกิจของ ทอท. ปีงบประมาณ 2560 - 2564 วิสัยทัศน์ คือ ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล และพันธกิจ คือ ประคบ และส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเนื่องเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน ปัจจุบันมีนาวาอากาศโท สุธีรวัฒน์ สุวรรณวัฒน์ เป็นผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (AOT, 2018)

2.1.4.1 สถิติการขนส่งทางอากาศ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีสายการบินใหม่บริการแบบประจำรวม 110 สายการบิน เป็นสายการบินขนส่งผู้โดยสารผสมสินค้า 100 สายการบิน และเที่ยวบินขนส่งสินค้าอย่างเดียว 10 สายการบิน ในปีงบประมาณ ค.ศ. 2017 ปริมาณจราจรทางอากาศระหว่างประเทศยังคงเติบโต ได้อย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยส่วนหนึ่งเกิดจากสายการบินปรับเปลี่ยนแผนการบินภายในประเทศ และหันไปทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศแทนมากขึ้น ทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลงรวม 364,047 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.29 โดยเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 277,928 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.93 และเที่ยวบินภายในประเทศ 86,119 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.30 รองรับผู้โดยสารรวม 62,814,644 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.32 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 51,154,386 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.57 และภายในประเทศ 11,660,258 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.27 ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์เข้า-ออก 1,500,139 ตัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.62 เป็นการขนส่งระหว่างประเทศ 1,459,060 ตัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.19 และการขนส่งภายใน ประเทศ 41,079 ตัน ลดลงร้อยละ 11.17 เมื่อเทียบกับปี ค.ศ.2016 (AOT, 2018)



ภาพที่ 2.8 แผนภาพอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่มา: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (2562)

2.1.4.2 ศักยภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะที่มีให้บริการ ได้แก่ รถแท็กซี่ รถ Limousine รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รถเช่า รถบัสรับส่ง และรถบัสสาธารณะ

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่อยู่ในอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ ร้านเสริมสวย ร้านนวด ร้านสปา ศูนย์ดูแลรักษาโดยแพทย์ที่ดำเนินการโดย โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ และ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ห้องละหมาด ร้านหนังสือ ตู้ Kiosk ร้านของฝาก จุฬารวมพล พื้นที่สูบบุหรี่ เคาน์เตอร์ Vat Refund และศูนย์ Lost and found (Thuan Willy)

มาตรฐานการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการระดับสากล เพื่อรองรับเที่ยวบินและผู้โดยสารจำนวนนับพันล้านในแต่ละปี

ตลอดจนพัฒนาขั้นตอนและระบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการผู้โดยสารในช่วงเร่งด่วนทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้โดยสาร อาทิ พื้นที่ห้องพักผู้โดยสารขาออก ห้องสุขา การจัดบริการจุด Free wifi จุดชาร์จแบตเตอรี่มือถือ จุดบริการน้ำดื่ม จุดบริการขนส่ง รถสาธารณะ รวมถึงจัดให้มีศูนย์อาหารราคาประหยัด ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1.4.3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลสำรวจ Airport Service Quality (ASQ) หรือการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน ในไตรมาสที่ 3 ปี ค.ศ. 2017 เมื่อพิจารณาในกลุ่มท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี และอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประกอบด้วย ท่าอากาศยานจำนวน 38 ท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับการจัดลำดับอยู่ในที่ 18 ของกลุ่มสมาชิกได้ 4.53 คะแนน (สุชาดา หล้าทับ, 2561)

จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากเว็บไซต์ SKYTRAX ทั้งสิ้น 562 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้คะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (SKYTRAX, 2019a)

และจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเว็บไซต์ Google Map ทั้งสิ้น 9,889 ความคิดเห็นให้คะแนนความพึงพอใจแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4.2 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (Google Map)

2.1.4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องการกิน (Eating Facilities)

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านค้าและร้านอาหาร หรือเรียกว่าพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่ ทอท. ได้ให้สัมปทานแก่กลุ่ม คิงพาวเวอร์สุวรรณภูมิ มีสัญญาหลัก คือสัญญาร้านค้าปลอดภาษีและสัญญาบริหารจัดการเชิงพาณิชย์ พื้นที่ 20,000 ตารางเมตร เป็นระยะเวลา 10 ปี สิ้นสุดในปี ค.ศ. 2016 และได้ต่อสัญญา 2 ครั้ง ทำให้อายุสัญญาเพิ่มขึ้นเป็น 14 ปี และจะสิ้นสุดในวันที่ 27 กันยายน ค.ศ. 2020 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีร้านค้าปลอดภาษีอากรของไทยที่เรียกว่ารวบรวมแบรนด์ทั้งในและต่างประเทศจากทั่วทุกมุมโลกไว้ รวมถึงสินค้า OTOP และสินค้าไทยระดับพรีเมียม สนามบินสุวรรณภูมิได้ออกแบบตำแหน่งร้านค้าไว้ในรูปแบบ Walk through shopping street เรียกว่า สามารถเลือกเดินซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกและไม่เสียเวลา ซึ่งมีร้านค้าปลอดภาษีมากกว่า 270 ร้านค้าที่ตั้งอยู่ทั้งในอาคารโดยสารฝั่งผู้โดยสารขาออก ผู้โดยสารขาเข้า และโถงอาคารผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องโดยสาร ส่วนร้านอาหาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่ให้บริการด้านร้านอาหารกว่า 80 ร้าน และพื้นที่การให้บริการด้าน Eating Facilities บนพื้นที่ 5,000 ตารางเมตร ในอาคารผู้โดยสารทั้ง 4 ชั้น ได้แก่

- อาคารผู้โดยสาร ชั้น 1 ประตู 8
- อาคารผู้โดยสาร ชั้น 2
- อาคารผู้โดยสาร ชั้น 3
- อาคารผู้โดยสาร ชั้น 4

2.1.4.5 แผนผังร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 2.9 แผนผังร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ที่มา: Airport of Thailand



ภาพที่ 2.9 แผนที่ร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)



ภาพที่ 2.10 แผนที่ร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ที่มา: Airport of Thailand

ร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีมากกว่า 80 ร้าน ซึ่งเวลาให้บริการส่วนใหญ่เปิดทำการเป็นช่วงเวลา และมีร้านค้าสะดวกซื้อ ร้านอาหารโซน Magic food เปิด 24 ชั่วโมง และแบ่งประเภทอาหารได้แก่ ร้านอาหารไทย ร้านอาหารนานาชาติ ร้านกาแฟ และศูนย์อาหาร เมนูส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย อังกฤษ และภาษาจีน มีการตกแต่งร้านอาหารร้านค่อนข้างน้อย เนื่องจากพื้นที่แต่ละร้านถูกจำกัด และไม่มีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินและสื่อ Socail Media รวมถึงมีโปรแกรมการันตีด้านอาหารที่ชื่อว่า Clean food good test และ หน่วยงานมาตรฐานอาหารอาชีวอนามัย ตรวจสอบความปลอดภัยด้านอาหารในท่าอากาศยาน (Airport of Thailand)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Airport Service Quality (ASQ)

ASQ หรือการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบินซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยและจัดเก็บข้อมูลโดยวัดความพึงพอใจผ่านประสบการณ์ของลูกค้า (Customer experience) ตลอดการเดินทางเพื่อทำความเข้าใจมุมมองและความต้องการของผู้โดยสาร โดยเป็นหนึ่งในโปรแกรมการวิเคราะห์ของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) ที่เป็นสมาคมการค้าของท่าอากาศยานทั่วโลกเพื่อสนับสนุนความร่วมมือในหมู่ท่าอากาศยานสมาชิก รวมถึงพันธมิตรด้านการบินทั่วโลก เป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือในระดับสากล ปัจจุบัน ACI มีสมาชิก 175 ประเทศทั่วโลก และมีท่าอากาศยานที่เข้าร่วม ASQ ทั้งหมด 388

ท่าอากาศยาน ASQ ถือเป็นโปรแกรมที่ทำการสำหรับเฉพาะนักเดินทางที่เป็นผู้โดยสารขาเข้า และและขาออกที่เดินทาง ณ สนามบิน ในวันนั้น ๆ ในทุก ๆ ปี ASQ ทำการสำรวจมากกว่า 600,000 คน ด้วยแบบสำรวจ 42 ภาษาทั่วโลก ได้แก่ Albanian, Arabic, Basque, Burmese, Catalan, Chinese Simplified, Chinese Traditional, Croatian, Czech, Danish ,Dutch, English, Estonian, Farsi, Finnish, French, Galician, German, Greek, Hebrew, Hindi, Hungarian, Icelandic, Indonesian, Italian, Japanese, Korean, Latvian, Lithuanian, Macedonian, Malay, Maltese, Norwegian, Polish, Portuguese, Portuguese, Brazilian, Romanian, Russian, Spanish, Swedish, Thai และ Turkish ใน 85 ประเทศ ซึ่งใช้ 8 หมวด 33 ดัชนีตัวชี้วัด วัดมุมมองของผู้โดยสารในด้าน การเดินทางถึงสนามบิน การ Check in ระบบความปลอดภัย ความสะอาดของห้องน้ำ ร้านค้า ร้านอาหาร และป้ายบอกทาง เป็นต้น

ASQ
Airport Service Quality
โครงการประเมินคุณภาพ
การให้บริการท่าอากาศยานของ ACI

AOT / PHUKET
INTERNATIONAL AIRPORT

8 หมวด 33 รายการ

สำรวจจากความพึงพอใจของผู้โดยสาร

- 1. ACCESS** (กรรเข้า-ออกท่าอากาศยาน)
 - A. ระบบการขนส่งภาคพื้นดินเข้าสู่ / ออกจากท่าอากาศยาน
 - B. ที่จอดรถ
 - C. ความเหมาะสมของค่าบริการที่จอดรถ
 - D. ความเพียงพอของรถเข็นสัมภาระ
- 2. CHECK-IN** (การตรวจบัตรโดยสาร)
 - E. ระยะเวลาการเข้าแถวรอตรวจบัตรโดยสาร
 - F. ประสิทธิภาพของพนักงานตรวจบัตรโดยสาร
 - G. ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานตรวจบัตรโดยสาร
- 3. PASSPORT / PERSONAL ID CONTROL**
(การตรวจหนังสือเดินทาง / หลักฐานแสดงตัวบุคคล)
 - H. ระยะเวลาการตรวจหนังสือเดินทาง
 - I. ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ
- 4. SECURITY** (การรักษาความปลอดภัย)
 - J. ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย
 - K. ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น
 - L. ระยะเวลาการรอตรวจค้น
 - M. ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย
- 5. FINDING YOUR WAY**
(การหาหนทาง)
 - N. ความยากง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน
 - O. หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน
 - P. ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร
 - Q. ความสะดวกในการต่อเครื่องด้วยเที่ยวบินอื่น

ส่วนบริหารคุณภาพบริการ ท่าอากาศยานภูเก็ต
Airport Service Quality Division
TEL. 076-351992

ภาพที่ 2.11 Airport Service Quality (ASQ)

ที่มา: Airport of Thailand



ASQ
Airport Service Quality
โครงการประเมินคุณภาพ
การให้บริการท่าอากาศยานของ ACI



8 หมวด 33 รายการ
สำรวจจากความพึงพอใจของผู้โดยสาร

6. AIRPORT FACILITIES
(สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน)



R. ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานท่าอากาศยาน
(ยกเว้นพนักงานตรวจบัตรโดยสาร และพนักงานรักษาความปลอดภัย)

S. ร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร

T. ความเหมาะสมของราคาอาหาร

U. ความเพียงพอของธนาคาร / ตู้ ATM / จุดบริการแลกเกน

V. ร้านขายสินค้าปลอดอากร / ร้านค้าอื่นๆ

W. ความเหมาะสมของราคาสินค้า

X. การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต / ระบบไร้สาย WIFI

Y. ห้องรับรองสำหรับนักธุรกิจ / ผู้บริหาร

Z. ความเพียงพอของห้องสุขา

AA. ความสะอาดของห้องสุขา

BB. ความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง





7. AIRPORT ENVIRONMENT
(สภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน)

CC. ความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร

DD. บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน

8. OVERALL SATISFACTION WITH THE AIRPORT, ARRIVALS SERVICES AT THIS AIRPORT.
(ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อท่าอากาศยาน, การบริการผู้โดยสารขาเข้า)



EE. การตรวจหนังสือเดินทาง / หลักฐานแสดงตัวบุคคล

FF. ความรวดเร็วในการรับสัมภาระ

GG. การตรวจทางศุลกากร



ส่วนบริหารคุณภาพบริการ ท่าอากาศยานภูเก็ต
Airport Service Quality Division
TEL. 076-351992

ภาพที่ 2.11 Airport Service Quality (ASQ) (ต่อ)

โดยหลักเกณฑ์การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน ASQ นั้นในส่วนของ สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานได้มีการสำรวจคุณภาพการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารเข้า-เข้า ขาออก และผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง โดยเป็นคำถาม ลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก มีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์ การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
พอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
พอใจพอสมควร	ให้คะแนน 3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
พอใจน้อยมาก	ให้คะแนน 1 คะแนน

ซึ่งมีทั้งหมด 10 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

- ตัวเลือกร้านอาหาร
- ตัวเลือกประเภทอาหาร
- คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม
- ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไป
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ความเป็นมิตรของพนักงานที่ให้บริการ
- พื้นที่ที่ให้บริการ
- ความสะอาดในสิ่งที่ไม่ให้ความสะดวกสบาย
- บรรยากาศในสิ่งที่ไม่ให้ความสะดวกสบาย
- ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มใน

ท่าอากาศยาน

FOOD & BEVERAGE						
10. How would you rate this airport's <u>Food & Beverage</u> offering?						
	?	5	4	3	2	1
	Did not notice/use	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
A.	Selection / choice of restaurants / bars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.	Menu selection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.	The quality of food and / or drinks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.	Value for money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E.	Speed of service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F.	Friendliness of staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G.	Availability of seating	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H.	Cleanliness of facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.	Atmosphere of facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>						
Overall satisfaction with <u>Food & Beverage</u> offering at this airport		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ภาพที่ 2.12 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน
ที่มา: Board, National Academies of Sciences, & Medicine (2013)

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเปรียบเหมือนการเข้าใจภาพรวมของการให้บริการที่เหนือกว่าเป็นการประเมินผลการให้บริการในมุมมองระยะยาวของผู้ให้บริการโดยผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนเองกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งก่อนและหลังจากการรับบริการ ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการคือ คุณภาพการรับรู้การบริการจากผู้บริโภค ซึ่งแนวของทฤษฎี SERVQUAL คือการหาความแตกต่างระหว่างการรับรู้ และความคาดหวัง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวังในคุณภาพบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งการวัดคุณภาพการให้บริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส

- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด
- การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ สถานะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นถูกเติมเต็มความคาดหวังของตนเอง ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับระดับของความคาดหวังและการรับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะเดิม และความพึงพอใจยังเป็นสถานะทางจิตวิทยาในภาพรวมซึ่งสะท้อนการประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมสินค้าหรือบริการ และยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการรับรู้การกระทำและความคาดหวังที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากผู้บริโภคสามารถรับรู้ผลจากการกระทำได้มากกว่าความคาดหวังจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูง ในขณะที่หากผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้ ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากผู้บริโภคเกิดการรับรู้ได้น้อยกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้ ผู้บริโภคไม่เกิดความพึงพอใจในที่สุด (จิตพัฒน์ พรหมพงษ์, 2558)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสนามบินศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสนามบิน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการรับรู้คุณภาพการบริการของสนามบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ นักเดินทางทางอากาศที่เป็นผู้ใช้บริการสนามบิน โดยผู้โดยสารขาเข้าจะมีปัจจัยที่ในการเลือกสนามบินคือ การบริการของสนามบินและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เส้นทางการบิน ตารางการบิน ราคา และทำเลที่ตั้ง แต่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของผู้โดยสารคือ สายการบินที่เลือกสนามบินในการดำเนินงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าหาก

สนามบินมีบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีแล้ว ไม่ว่าจะป็นสายการบิน หรือตัวนักเดินทาง ทางอากาศจะเลือกเดินทางมาสนามบินที่มีการให้บริการที่ดีกว่าสนามบินอื่นเสมอ (Fodness & Murray, 2007)

ลักษณะคุณภาพการให้บริการในสนามบิน มีตัวชี้วัดจาก

- ความสะดวกสบายการเดินทาง
- การเชื่อมต่อกับระบบคมนาคมภายนอก
- รูปแบบและการออกแบบสนามบิน
- การให้บริการข้อมูลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในสนามบิน

แนวคิดรูปแบบความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการสนามบิน มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามทฤษฎี SERVQUAL ในเรื่องการใช้ระยะเวลาที่สนามบิน จากผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน มีผลต่อการรับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการและผู้โดยสาร ส่วนใหญ่ จะต้องใช้ระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินอย่างน้อย 1 ชั่วโมง จึงเกิดคำถามว่า ผู้โดยสารใช้ระยะเวลาในการรอ ทำกิจกรรมอะไร จากผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมที่ผู้โดยสารทำในระหว่างเวลาที่สนามบิน แบ่งเป็น 3 กิจกรรม ได้แก่

- กิจกรรมเพื่อเกิดผลิตผล คือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเรียน ศึกษาของผู้โดยสาร
- กิจกรรมเกี่ยวกับการซ่อมแซม คือกิจกรรมที่เกี่ยวกับร่างกายของผู้โดยสาร เช่น การรับประทานอาหาร การพักผ่อน การแต่งกาย และในส่วนของกิจกรรมเกี่ยวกับการรับประทานอาหารนั้น ผลการวิจัยชี้ว่าสนามบินควรมีความหลากหลายของตัวเลือกอาหารด้วย
- กิจกรรมยามว่าง เช่น กิจกรรมการดูหนัง ฟังเพลง การอ่านหนังสือ

ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและเป็นสิ่งที่สนามบิน จะต้องบริการให้ผู้โดยสาร (Chen H.L, 2002) และจากการทดสอบ Model ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการนั้น กิจกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในสนามบินมากที่สุด คือกิจกรรมเกี่ยวกับการซ่อมแซม โดยสันนิฐานว่า เรื่องการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในสนามบินมีอิทธิพลมาจากความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินจึงทำให้กิจกรรมเกี่ยวกับการซ่อมแซม คือ กิจกรรมที่เกี่ยวกับร่างกายของผู้โดยสาร เช่น การรับประทานอาหาร การพักผ่อน การแต่งกาย มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด (Fodness & Murray, 2007)

คุณภาพการให้บริการของร้านอาหารในสนามบิน จากวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารในสนามบินฮ่องกง การวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยแบ่งร้านอาหารในสนามบินเป็น 4 ประเภท Full service, Casual Dining, Quick service, ร้านอาหารจีน โดยใช้เครื่องมือวิจัย SERVQUAL

เพื่อพยายามทำความเข้าใจ ความคาดหวัง และการรับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการของร้านอาหาร สำหรับผู้โดยสาร สามารถสรุปเรื่องคาดหวังพื้นฐานของผู้โดยสาร (Common expectation) ได้ดังนี้

- ความสุภาพของพนักงาน
- การแต่งกายสะอาดของพนักงาน
- เวลาทำการที่เหมาะสม เมนูที่อ่านง่าย
- ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นความพึงพอใจพื้นฐานของผู้โดยสาร และหากพูดถึงระดับการให้บริการขั้นพื้นฐานที่ลูกค้ารับได้นั้น (Adequate Level) โดยแบ่งตามประเภทร้านอาหารได้ดังนี้

- ร้านอาหารประเภท Full service ผู้โดยสารเห็นควรว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องมี คือ การเปิดทำการในเวลาที่เหมาะสมนั้นหมายถึงต้องการให้ร้านประเภท Full service เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

- ร้านอาหารประเภท Casual Dining ผู้โดยสารเห็นควรว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องมี คือ การรับสั่งอาหารที่ถูกต้อง

- ร้านอาหารประเภท Quick service ผู้โดยสารเห็นควรว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องมี คือ การรับสั่งอาหารที่ถูกต้องส่วนสิ่งที่ผู้โดยสารอยากให้ร้านอาหารประเภท Casual Dining, Quick service และร้านอาหารจีนดำเนินการมากที่สุด คือ เวลาทำการที่เหมาะสม และสำหรับร้านอาหารประเภท Full service, Casual Dining และ Quick service สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้มีน้อยที่สุดคือ การรับรู้ความต้องการของลูกค้า (Wong & Qu, 2002)

อีกหนึ่งการการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารในสนามบิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ความถูกต้องในการรับสั่งรายการอาหาร โดยไม่เกิดความผิดพลาด, พนักงานช่วยแก้ปัญหาได้
- การให้บริการลูกค้า
- คุณภาพอาหาร (Bernstein & Institutions, 1994)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากงานวิจัยของ Wong & Qu (2002) และ Bernstein & Institutions (1994) สิ่งที่สอดคล้องกันคือผู้โดยสารที่ใช้บริการร้านอาหารในสนามบินสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ การรับสั่งอาหารที่ถูกต้อง

และอีกหนึ่งกรณีศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการเลือกอาหารและความพึงพอใจของผู้โดยสาร และพนักงานในสนามบินเกาหลี ไทเป Blow (1996) ได้กล่าวไว้ว่าร้านอาหารที่เหมาะสมสำหรับ

สนามบิน ได้แก่ ศูนย์อาหาร ร้านอาหารที่ให้บริการที่ดี และบาร์ อีกทั้งลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ต่อร้านอาหารได้นั้นร้านอาหารต้องมีปัจจัยดังนี้ (Liljander & Strandvik, 1993)

- รสชาติ
- การตกแต่งจานอาหาร
- เมนูอาหาร
- บรรยากาศในร้าน
- การให้บริการ

โดยการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจนั้นถือเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้แก่องค์กร (Kotler, Saliba, & Wrenn, 1991) จากงานวิจัยเรื่องการเลือกอาหารและความพึงพอใจของผู้โดยสารและพนักงานในสนามบินเถาหยวนนี้ ได้ผลสรุปว่าแรงจูงใจในการใช้บริการร้านอาหารขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

- เวลาที่มีมากพอก่อนการขึ้นเครื่องโดยสาร
- การบริการที่เป็นมืออาชีพ
- การรับประทานอาหารในร้านที่พื้นที่ในการพักผ่อนที่เหมาะสม

โดยปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารเลือกร้านอาหาร ได้แก่

- ความสะอาดของร้านอาหาร
- คุณภาพอาหาร
- องค์กรประกอบโดยรวมของร้านอาหารที่น่าพึงพอใจ

ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินว่าสิ่งแรกที่จะต้องพัฒนาเรื่องคุณภาพการให้บริการซึ่งจะนำไปสู่ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ (Blow C., 1996)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

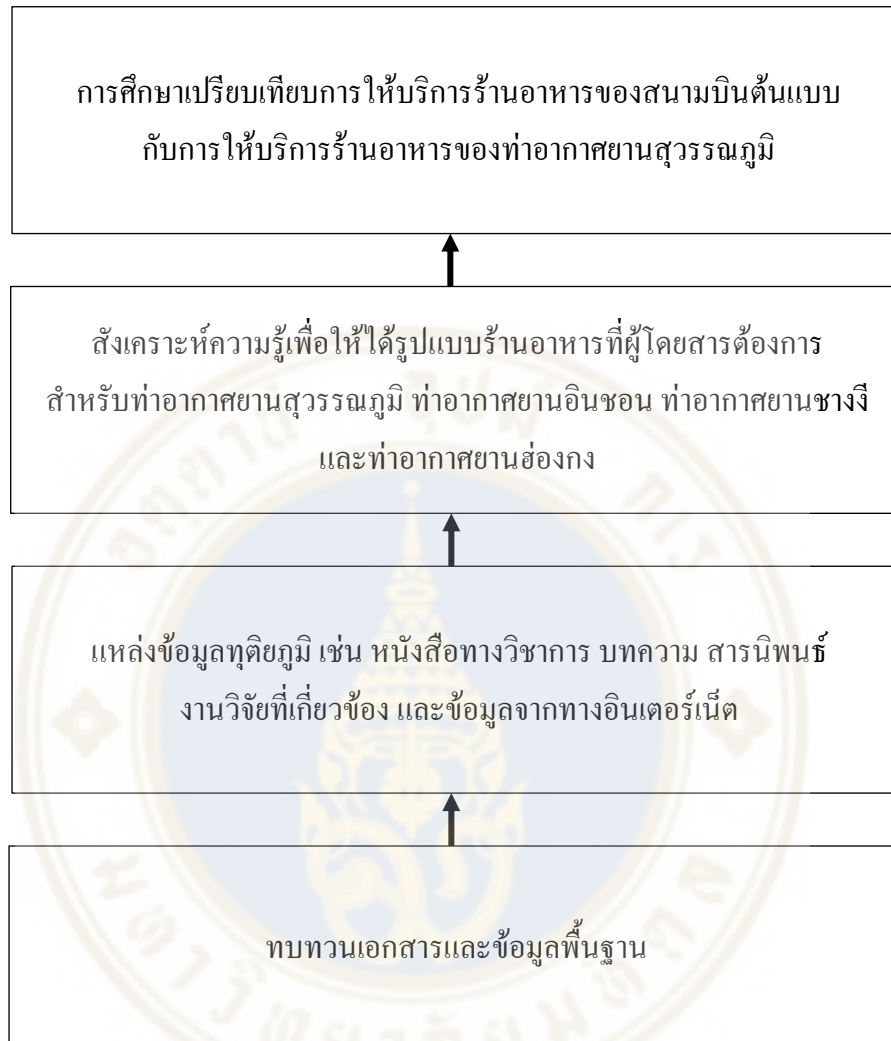
งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” มีการดำเนินงานโดยนำเสนอและอธิบายแต่ละหัวข้อดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กรอบงานวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมุลผล
- 3.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลฐานรากงานพัฒนาคุณภาพการบริการ (Grounded Theory Research) โดยเป็นงานวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experiment Design) มีการรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยร่วมกับศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูล บทความ และความคิดเห็นทางอินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ในการวิจัย

3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 1 ระบุปัญหาของงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากงานวิจัยและบทความต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบงานวิจัย

- ศึกษาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ และงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูล และความคิดเห็นทาง

อินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

- แหล่งข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูล บทความ และความคิดเห็นทางอินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map

ขั้นตอนที่ 5 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 สังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อให้ได้รูปแบบร้านอาหารที่ผู้โดยสารต้องการสำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 7 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่องานวิจัย และนำเสนอ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้คือกลุ่มนักท่องเที่ยว นักเดินทางที่เดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานอินชอน ท่าอากาศยานชางจี และท่าอากาศยานฮ่องกง ที่ได้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแทนกลุ่มนักท่องเที่ยว นักเดินทางที่เดินทางมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานอินชอน ท่าอากาศยานชางจี และท่าอากาศยานฮ่องกง ได้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map ในช่วงปี ค.ศ.2018 – 2015

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า เก็บรวบรวมและสรุปเพื่อนำมาวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความด้านเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูล บทความ และความคิดเห็นทางอินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) นำมาวิเคราะห์หาคำอธิบายและสร้างเป็นข้อสรุปเพื่ออธิบายคำถามในงานวิจัย

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์เพื่อใช้ในการศึกษารูปแบบการให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มาจากข้อมูล บทความ และความคิดเห็นทางอินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดระบบของข้อมูลจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ร่วมกันโดยอาศัยความสัมพันธ์ของคำแต่ละกลุ่มคำ และทำความเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้ โดยการวิเคราะห์จากเนื้อหาที่ได้ศึกษามาอย่างละเอียด ตามการวิเคราะห์คือการนำข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ข้อมูลที่ได้ออกมาจากการวิเคราะห์เอกสารและข้อมูลในเว็บไซต์

3.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

งานวิจัย “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ เพื่อใช้ในการศึกษารูปแบบการให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารทั้ง 4 ท่าอากาศยาน จากเว็บไซต์ของ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลจากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ ทั้ง 4 ท่าอากาศยาน ได้แก่

1. ท่าอากาศยานอินชอน
2. ท่าอากาศยานชางจี
3. ท่าอากาศยานฮ่องกง
4. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากบทความข้างต้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ ทั้ง 4 ท่าอากาศยาน โดยทำการเปรียบเทียบจากนั้นนำข้อมูลทำการสังเคราะห์เพื่อให้เกิดองค์ประกอบของการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์เพื่อใช้ในการศึกษารูปแบบการให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ ของ 4 ท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานอินชอน ท่าอากาศยานชางงี และท่าอากาศยานฮ่องกง ที่มีโครงสร้างคล้ายคลึงกันคือมีผู้ดำเนินงานเป็นหน่วยงานเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ โดยอยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ที่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารต่อปีได้มากกว่า 40 ล้านคน เมื่อนำข้อมูลทั้ง 4 ท่าอากาศยานมาเปรียบเทียบกันสามารถสรุปรูปแบบการให้บริการร้านอาหารที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ดำเนินงานรับผิดชอบด้านการให้บริการร้านอาหารเป็นบริษัทเอกชนและส่วนมากจะมีผู้ดำเนินงานมากกว่า 2 รายขึ้นไป ยกเว้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีบริษัทเอกชน King Power สุวรรณภูมิ ที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบด้านการบริการพื้นที่เชิงพาณิชย์รวมถึงร้านอาหาร เพียงรายเดียวเท่านั้นจึงอาจทำให้เกิดการผูกขาดจนไม่มีการแข่งขันด้านราคาและคุณภาพของสินค้าและการบริการ

2. จำนวนปีสัญญาในการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนปีมากที่สุด คือ 10 ปี และจากวิกฤตการณ์ทางการเมืองเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปี พ.ศ.2551 และวิกฤตการณ์น้ำท่วมในปี พ.ศ.2554 ทำให้รัฐบาลออกคำสั่งขยายสัญญาการดำเนินงานเพื่อเป็นการชดเชยให้แก่ผู้ประกอบการที่ลงทุนจำนวนมากอีก 4 ปี ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีผู้ประกอบการรายเดียวที่ดำเนินงานด้านร้านอาหารที่ยาวนานที่สุดเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานบินอื่นๆ ทำให้ไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาด้านการให้บริการร้านอาหารมากนัก

3. จำนวนร้านอาหารที่มีย่อยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ ที่มีตัวเลือกเพียง 80 ร้านอาหาร อาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีตัวเลือกร้านอาหารมากนัก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการ

4. พื้นที่การให้บริการร้านอาหารส่วนใหญ่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นร้านที่เรียงรายกัน ไม่ได้แบ่งเป็น Zone food Center ทำให้ผู้โดยสารต้องเดินไกลและอาจหาร้านอาหารไม่พบจากการเปรียบเทียบ Zone ร้านอาหารในฝั่ง Domestic ที่มีร้านอาหารรวมกันเป็น Zone food Center พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารมากกว่าฝั่ง International ที่มีร้านอาหารเรียงกันโดยไม่มี Zone food Center ซึ่งการที่เป็นร้านอาหารเรียงรายกันอาจทำให้ผู้โดยสารบางคนหลงทาง และหาร้านอาหารไม่พบ

5. ประเภทอาหารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีร้านอาหาร Halal บริการน้อย และไม่มีร้านอาหารมังสวิรัติโดยเฉพาะ อาจทำให้ผู้โดยสารชาวอินเดีย ชาวจีน ชาวญี่ปุ่น ที่เป็นผู้โดยสารกลุ่มหลักที่ใช้บริการ อาจไม่ได้รับความสะดวกในการเลือกรับประทานอาหารนี้จึงอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านตัวเลือกประเภทอาหาร

6. การบอกตำแหน่งร้านอาหาร หรือข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร ประเภทอาหารที่มีให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเว็บไซต์ไม่มีให้บริการเหมือนท่าอากาศยานอื่นๆ ที่สามารถเข้าเว็บไซต์ของท่าอากาศยานนั้นๆ และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่ทราบว่ามีร้านใดให้บริการ และสามารถรับประทานอาหารเช้าที่ชื่นชอบได้ตรงไหน อีกทั้งไม่มีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในสนามบินแต่อย่างใด

7. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหน่วยงานมาตรฐานอาหารชีวอนามัยเป็นหน่วยตรวจสอบมาตรฐานความสะอาดด้านอาหาร และมีเครื่องหมาย Clean food good taste (54 ร้านค้า) ซึ่งเป็นโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานร้านอาหารและโรงอาหารที่เปิดให้บริการในท่าอากาศยานให้ได้ตามมาตรฐานตามหลักสุขภาพอาหารมีสุขอนามัยที่ดีเป็นที่ยอมรับรวมถึงการได้รับรองมาตรฐานจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

จากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ทำให้สรุปลักษณะโครงสร้างและการให้บริการในท่าอากาศยาน 4 ท่าอากาศยาน ได้ดังนี้



ตารางที่ 4.1 สรุปลักษณะโครงสร้างและการให้บริการในท่าอากาศยาน 4 ท่าอากาศยาน

ลักษณะโครงสร้างของสนามบิน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานอินชอน	ท่าอากาศยานชางจี	ท่าอากาศยานฮ่องกง
ภูมิภาค	เอเชียแปซิฟิก	เอเชียแปซิฟิก	เอเชียแปซิฟิก	เอเชียแปซิฟิก
เจ้าของท่าอากาศยาน	รัฐบาล	รัฐบาล	รัฐบาล	รัฐบาล
ผู้ดำเนินงาน	ทอท.	Incheon International Airport Corporation	Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd	Airport Authority Hong Kong
จำนวนผู้โดยสารต่อปี (2018)	62.8 ล้านคน	62 ล้านคน	62.9 ล้านคน	72 ล้านคน
จำนวนเที่ยวบินต่อปี (2018)	364,047 เที่ยวบิน	387,497 เที่ยวบิน	377,429 เที่ยวบิน	420,659 เที่ยวบิน
ลำดับคะแนนความพึงพอใจ ASQ ไตรมาส 3 ปี ค.ศ. 2017	18	1	2	11
ความพึงพอใจโดยรวมต่อท่าอากาศยานผ่าน Website SKYTRAX (คะแนน)	4/10	6/10	7/10	6/10
ความพึงพอใจโดยรวมต่อท่าอากาศยานผ่าน Website Google Map (คะแนน)	4.2/5	4.5/5	4.7/5	4.4/5
ผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับร้านอาหาร	บริษัทเอกชน	บริษัทเอกชน	บริษัทเอกชน และ Changi Airport Group (Singapore) Pte Ltd	บริษัทเอกชน
จำนวนผู้ดำเนินงาน	1 ราย	> 2 ราย	> 2 ราย	> 2 ราย
ตัวอย่างรายชื่อบริษัท เอกชนที่เข้าดำเนินงาน	King Power Suvarnabhumi	CJ Foodville, SPC Group, OurHome, Amoje Food System และ Pulmuone ECMD	Y.E.S F&B Group และ NTUC Foodfare Cooperative	ROXY, SSP Hong Kong และ Royal catering group holdings company limited

ตารางที่ 4.1 สรุปลักษณะโครงสร้างและการให้บริการในท่าอากาศยาน 4 ท่าอากาศยาน (ต่อ)

ลักษณะโครงสร้างของสนามบิน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานอินชอน	ท่าอากาศยานชางจี	ท่าอากาศยานฮ่องกง
จำนวนปีสัญญาในการดำเนินงาน	10 ปี	7 ปี	3 ปี	6 ปี
พื้นที่ทั้งหมดในการให้ บริการด้าน ร้านอาหาร (ตารางเมตร)	5,000	4,037	7,000	-
จำนวนร้านอาหาร	> 80 ร้าน	> 100 ร้าน	> 140 ร้าน	> 130 ร้าน
พื้นที่การให้บริการร้านอาหาร	แยกเป็นร้าน และรวมกลุ่ม	แยกเป็นร้าน และรวมกลุ่ม	แยกเป็นร้าน และรวมกลุ่ม	แยกเป็นร้าน และรวมกลุ่ม
ประเภทร้านอาหาร				
อาหารประจำชาติ	✓	✓	✓	✓
อาหารตะวันตก	✓	✓	✓	✓
อาหารเอเชีย	✓	✓	✓	✓
ศูนย์อาหาร	✓	✓	✓	✓
Fast food	✓	✓	✓	✓
อาหาร Halal	✓	✓	✓	✗
อาหารมังสวิรัต	✗	✗	✓	✓
กาแฟ	✓	✓	✓	✓
บาร์	✓	✓	✓	✓
ช่วงเวลาเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	มีบางร้านเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	มีบางร้านเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	มีบางร้านเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	มีบางร้านเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.1 สรุปลักษณะโครงสร้างและการให้บริการในท่าอากาศยาน 4 ท่าอากาศยาน (ต่อ)

ลักษณะโครงสร้างของสนามบิน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานอินชอน	ท่าอากาศยานชางจี	ท่าอากาศยานฮ่องกง
ตำแหน่งร้านอาหารในเว็บไซต์สนามบิน	✘	✓	✓	✓
รายชื่อร้านอาหารที่ให้ บริการในเว็บไซต์สนามบิน	✘	✓	✓	✓
มีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารของท่าอากาศยาน	✘	✓	✓	✓
มาตรฐานความสะอาดเกี่ยวกับอาหาร	Clean food good taste (54 ร้านอาหาร), หน่วยงาน มาตรฐานอาหารชีวอนามัย	-	ISO, bizSafe, Cleanmark	HKIA Environmental Management Recognition Scheme

ที่มา: จาก Airport Focus International, (2015); Airport of Thailand; AOT, (2018); Changi airport group, (2018); Hong Kong International Airport, (2018); IIAC, (2017); Incheon Airport, (2018)

4.2 ข้อมูลทฤษฎีภูมิ

ข้อมูลจากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทฤษฎีภูมิต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ ที่มีผู้โดยสารแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Adviser และ Google Map ผู้ทำวิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ดังกล่าวนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการในการบริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทำเป็นตารางเพื่อความสะดวกในการจับประเด็นหลักและสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในความคิดเห็น ในวิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) เป็นการจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ร่วมกันโดยอาศัยลักษณะความสัมพันธ์บางอย่างของคำแต่ละคำที่นำมาใช้จัดกลุ่ม

จากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทฤษฎีภูมิต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ที่มีผู้โดยสารแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานอินชอน ท่าอากาศยานชางจี ท่าอากาศยานฮ่องกง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Adviser และ Google Map ได้จำนวนความคิดเห็นทั้งสิ้น 321 ความคิดเห็น แบ่งเป็นท่าอากาศยานอินชอน 68 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานชางจี 73 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานฮ่องกง 104 ความคิดเห็น และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 76 ความคิดเห็น ซึ่งสามารถวิเคราะห์คำหลักได้ทั้งสิ้น 11 คำ ได้แก่

1. Selection
2. Quality
3. Price
4. Service
5. Staff
6. Seating
7. Atmosphere
8. Clean
9. Waiting
10. Service hours
11. Direction

โดยมีรายละเอียดแต่ละสนามบินดังนี้

4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ท่าอากาศยานอินซอน

ท่าอากาศยานอินซอนความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารทั้งหมด 68 ความคิดเห็น มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1.1 คำหลักคำว่า Quality เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องคุณภาพอาหาร รวมทั้งสิ้น 20 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 29 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานอินซอน โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- I would highly recommend for some comfort food
 - Fried chicken was excellent as you would expect
 - great food
 - I really enjoyed going to this airport food court. The pho,
 - dumplings, and bibimbap were very good
 - the food quality is good
 - authentic Korean food and this restaurant did not disappoint
 - Food is really nice
 - found this restaurant that offer the real food. It's not the best
- but still satisfied me.
- Just a typical Burger King at the airport a little pricey
- but the food is great
- Food is fantastic
 - 6 star food quality. Wonderful ! Everyone should try
 - The food in here are so nice
 - good foods
 - best food is in the basement food court
 - Great international airport. Shopping, food
 - I ate good food
 - Food was okay
 - Good food
 - Food wasn't very nice

4.2.1.2 คำหลักคำว่า Selection เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องความหลากหลายของประเภทอาหารและร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 33 ความคิดเห็น คิดเป็น ร้อยละ 49 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

● huge selection of dining options - both from fast food outlets to gourmet dining.

● Lots of food choices

● The food options here are extensive as well

● The place had all the various foods

● Good amount of food

● Lots of food to chose from

● but only Quiznos appeared to have any vegetarian food

● I love the excellent food choices

● It's very modern with a lot of good food.

● So many options for food

● great selection of food

● good restaurants available at the various food courts

● The lounge offers a good selection of food and drinks.

● Plenty of food

● Lots of food options!

● limited selection of American food

● plenty to experience (food, drinks, shops, etc.).

● One of the best airports in the world with great shopping and food options

● They have Mexican, American, Chinese, Japanese and Korean food available so why nothing vegetarian of any value?

● Small selection of food,

● I was looking round to find some food but their food restaurant were located upstairs with limited preference choice

● We were looking forward to having some decent food

choose from

- Incheon does not have a very wide selection of food to

- food options need to be improved
- Limited food menu
- There were quite a few food choices
- incredibly limited food options
- No hot food available anywhere in T1
- less shopping and food options
- there's halal food available n very delicious too.
- impossible to find a warm vegetarian food option
- I'm kind of disappointed by the food selection
- Plenty of food choices but lack of vegetarian choices

4.2.1.3 คำหลักคำว่า Price เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ
ร้านอาหารเรื่องราคาอาหาร รวมทั้งสิ้น 3 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 4 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ
ท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- you will notice are that the prices for food is reasonable
- reasonably priced food
- The price of food is above average

4.2.1.4 คำหลักคำว่า Service เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ
ร้านอาหารเรื่องการบริการ รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ
ท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- fast food is very fast
- self order food court that's fast

4.2.1.5 คำหลักคำว่า Staff เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ
ร้านอาหารเรื่องพนักงานบริการ รวมทั้งสิ้น 2 ความ คิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3 จากความคิดเห็นทั้งหมด
ของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- We lucky to found here, so great staff also
- The staff was incredibly friendly

4.2.1.6 คำหลักคำว่า Seating เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องพื้นที่นั่งรวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- amazing atmosphere. Hanna was lovely! The music was good and it's small and cozy.

4.2.1.7 คำหลักคำว่า Clean เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องความสะอาด รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food Very clean

4.2.1.8 คำหลักคำว่า Waiting เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องระยะเวลาในการรอให้บริการ รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Currently a new food section has been built but this involves waiting in a line for a seat

- Fix the queues

4.2.1.9 คำหลักคำว่า Service hours เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องช่วงเวลาการให้บริการรวมทั้งสิ้น 3 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 4 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานอินชอง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- But while all food courts mentioned that they are open until 22.00 all were already closed

- we were would be food in the departure hall they were supposed to close at 10 pm

- very difficult to get food after 9pm

สำหรับท่าอากาศยานอินชอนมี 10 กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารโดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 10 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารใน สนามบินอินชอน

ลำดับที่	กลุ่มคำ	ร้อยละ
1.	Selection	48.53
2.	Quality	29.41
3.	Price	4.41
	Service hours	4.41
4.	Service	2.94
	Staff	2.94
	Waiting	2.94
5.	Seating	1.47
	Atmosphere	1.47
	Clean	1.47

4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ท่าอากาศยานชางจี

ท่าอากาศยานชางจีความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารทั้งหมด 73 ความคิดเห็น มีรายละเอียด ดังนี้

4.2.2.1 คำหลักคำว่า Quality เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องคุณภาพอาหาร รวมทั้งสิ้น 14 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 19 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางจี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food here are nice
- It has nice food
- The food quality is good
- food was delicious
- โดยรวมแล้วอาหารก็ค่อนข้างดี
- อาหารที่นี่อร่อยและดี
- อาหารแสนอร่อยหลังจากเดินทางไกลต่างประเทศ
- good food and drink facilities
- They serve best quality food in their outlet.

this airport

- There have most of all brand shop and food restaurant at
- The food here is delicious.
- Food quality is only fast food junk
- อาหารคุณภาพไม่ดี
- อาหารบางอย่างค่อนข้างน่าผิดหวัง

4.2.2.2 คำหลักคำว่า Selection เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ
ร้านอาหารเรื่องความหลากหลายของอาหารและประเภทร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 34 ความคิดเห็น คิดเป็น
ร้อยละ 47 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

A perfect airport with amazing facilities and an amazing
choice of Foods & Beverages.

- food choices are aplenty on the airside
- Tons of food options including a supermarket!
- The duty-free shops have everything from food stuff to toys.
- plenty of choices for food and shopping
- most food outlets closed or closing down for the night.
- Food options are good and varied
- you got a huge choice of food
- There were ample food and beverage
- 10.Food outlets plenty
- Terminal 3 also offers a lot of food choices
- It offers facilities that caters to every travelers needs, from

shopping, food,

- food and the menu is huge catering
- abundance of every food/drink
- food outlet are all available
- In terms of facilities this airport caters to everyone
- larger scale fast food chains
- Lots of good food options

- They also had a wide variety of food to choose from
- There were many food choices
- plenty of shopping and choices of food
- The food and drink choices are seemingly endless
- หลากหลาย
- การเลือกอาหารมีมากมาย
- reasonable food options
- Varied food options.
- variety of food to eat before your flight
- They have everything here like food court
- Best Airport with all choices for foods and restaurants as well as places for relaxation,
- lots of various food Venus
- Nice airport- plenty of shops and foods places to choose from
- massive food court available with many varieties.
- I'm getting increasingly annoyed with its lack of food choices
- none of the other food joints offer veg food

4.2.2.3 คำหลักคำว่า Price เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องราคาอาหาร รวมทั้งสิ้น 9 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 47 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานชางงี้ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- The food was surprisingly cheap compared to other airports
- Lots of cheap food.
- The food was cheap
- ราคาที่เหมาะสมกับชาวบ้าน!
- Cheap food is available.
- Food is not very expensive.
- Everything at Terminal 4 is expensive - food, clothing

- Food is way overpriced

- quite expensive food

4.2.2.4 คำหลักคำว่า Service เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องคุณภาพอาหาร รวมทั้งสิ้น 4 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food is good and service is great

- การบริการสุภาพและมีประสิทธิภาพ

● The street food place has an idiotic system where you need to go prepay a card, pay for a food

- poor service

4.2.2.5 คำหลักคำว่า Seating เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องพื้นที่นั่ง รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 3 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- There is plenty of seating

- สถานที่ที่เป็นร้านอาหารที่ดีที่จะนั่งพักผ่อน

4.2.2.6 คำหลักคำว่า Atmosphere เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องบรรยากาศร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- สภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับการรับประทานอาหารอันเฝิบ

สงบ

4.2.2.7 คำหลักคำว่า Clean เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องความสะอาดของอาหารรวมทั้งสิ้น 4 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Excellent and efficient - clean and tidy Food

- there seemed to be some degree of managed hygiene

resulting in an enjoyable meal

- ร้านอาหารสะอาด

- Very clean. Food court is good

4.2.2.8 คำหลักคำว่า Service hours เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องช่วงเวลาในการให้บริการรวมทั้งสิ้น 4 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- The airport also has the 24 hour food and beverage services.
- They had 24 hour food courts
- very decent 24hour food options
- 24 hour food court

4.2.2.9 คำหลักคำว่า Direction เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องทิศทางป้ายบอก ทาง รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานชางงี โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food options are great too with clear signage.

สำหรับท่าอากาศยานชางงีมี 11 กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารโดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารในท่าอากาศยานชางงี

ลำดับที่	กลุ่มคำ	ร้อยละ
1.	Selection	46.58
2.	Quality	19.18
3.	Price	12.33
4.	Service	5.48
	Clean	5.48
	Service hours	5.48
5.	Seating	2.74
6.	Atmosphere	1.3
	Direction	1.37
7.	Staff	0
	Waiting	0

4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ท่าอากาศยานฮ่องกง

ท่าอากาศยานฮ่องกงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารทั้งหมด 104 ความคิดเห็น มีรายละเอียดดังนี้

4.2.3.1 คำหลักคำว่า Quality เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องคุณภาพอาหาร รวมทั้งสิ้น 35 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 35 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Good food also found
- Some of my favorite food places in HK are inside the airport! From Ramen to Italian food,
- food and beverages are okay
- variety of food stations serving good food
- So nice, food in dining area is order from menu
- Food quality is excellent
- The noodle bar has pretty good food
- Good food from different kitchens so there's always something to everybody's taste
- The Wonton soup didn't disappoint and they had good vegetarian fried rice
- This beats fast food any time
- Food quality is very good
- This was the best food that I ate in Hong Kong
- Food tastes good
- Xiaolongbao and other food items are great taste
- Delicious and Highly Recommended!
- Excellent spicy food especially the Daam Daan noodles,
- we had great food in this restaurant.
- Delicious and good portion
- order fried rice and sooo yummy.. taste very good
- Good food especially for spare rib + noodle in soup

- Delicious
- this kind of quality food at an airport
- yummy for more food to come
- Quality food and quality coffee
- Good Coffee and Food
- wonderful as the food provided
- The food is really tasty.
- The food was of ok quality
- Food are very delicious
- The food was delicious
- lots of delicious festive food
- The food is good
- The food is very nice for airport. I liked it!
- It is better than the food court but do not expect high quality
- Below average food and beverage

4.2.3.2 คำหลักคำว่า Selection เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ
ร้านอาหารเรื่องตัวเลือกอาหาร และประเภทร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 34 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 33
จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- there's also a large variety of shops for food
- The food and shopping options were quite nice
- vast range of food, many cooked to order
- food selection far below the one in EK lounge, mostly

Asian snacks

- be nice to see a few more food options
- Food selection is abundant
- Food choices are great
- Lots of food and drink choices
- Food court is good with a good variety.
- various kinds of food and beverage services

● a good choice of food

● food and beverages outlets are greatly spotted almost everywhere

● The food selection is huge as well

● Long and wide, more foods, long bar

● nice selection of food and drinks

● Comfortable with wide selection of food

● wide selection of food

● many of the food item

● There are far too many choices of food!

● Food was good with a variety of menu and drinks.

● I am satisfied with the range of food offered.

● if you are looking for a variety of food options (especially Asian and European) you will not be disappointed

● larger food option

● The selection of food is truly amazing

● lots of food and refreshment choices

● be more choices for food

● many choices with shops and food

● lots of food choices

● but only problem I had was to find vegetarian/vegan food

out let in the airport

- Poor food choices.
- food very mediocre not much choice
- here aren't a lot of nearby food options
- a few food stations
- They are lacking food options

4.2.3.3 คำหลักคำว่า Price เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องราคาอาหารรวมทั้งสิ้น 14 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 13 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food is available and not overpriced,
- food is reasonably priced.
- To find such good and inexpensive food at an airport is rare
- It's actually the cheapest (and most local) food at the airport
- The food sold in the restaurants was chilled and very expensive.
- The price point of the food is much higher than the city, like 25% higher
- Food and beverages aren't the cheapest
- the food price is a bit expensive than any other places in Hong Kong
- reasonably priced
- It cost equivalent of \$14 NZD but I guess that's airport food for you.
- too overrated with a hefty price tag
- Outrageously expensive coke & food blehhh
- Meal prices are double or more in airport
- very expensive food

4.2.3.4 คำหลักคำว่า Service เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องการให้บริการ รวมทั้งสิ้น 8 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 8 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- the service is fast
- Service was excellent
- enjoyed the service
- Food services are quite satisfactory,
- good service with a small range of interesting local foods

- horrible service
- we were disappointed about the service of the food
- Food served was very nice. The service was really out

standing!

4.2.3.5 คำหลักคำว่า Staff เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องพนักงานบริการรวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Excellent staff and a wide range of food and drink

4.2.3.6 คำหลักคำว่า Seating เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องพื้นที่นั่งรวมทั้งสิ้น 5 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- It was a huge area with foods
- They offer relax chair, you can take a nap to wait
- visit the food court on both occasions. On both occasions

trying to find a table was a challenge. It's caused by a lack of tables

- Couldn't even find a seat with my infant to eat our food
- 5. few vacant seats at all times in the food area.

4.2.3.7 คำหลักคำว่า Clean เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องความสะอาดของอาหาร รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Food very clean

4.2.3.8 คำหลักคำว่า Waiting เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องระยะเวลาในการรอให้บริการ รวมทั้งสิ้น 5 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- long queue for food
- It's always very crowded inevitably you have to queue for

food

- not well set-up for food and retail – the main building was

but suffered from very

- heavy queuing the server told us it would take about 20\ minutes to get our food

- We waited 20 mins

4.2.3.9 คำหลักคำว่า Service hours เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องช่วงเวลาในการให้บริการ รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็น ทั้งหมดของท่าอากาศยานฮ่องกง โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- need a good 24hour service

สำหรับท่าอากาศยานฮ่องกงมี 11 กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร ใน ท่าอากาศยานฮ่องกง

ลำดับที่	กลุ่มคำ	ร้อยละ
1.	Quality	33.65
2.	Selection	32.69
3.	Price	13.46
4.	Service	7.69
5.	Seating	4.81
	Waiting	4.8
6.	Staff	0.96
	Clean	0.96
	Service hours	0.96
7.	Atmosphere	0
	Direction	0

4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารทั้งหมด 76 ความคิดเห็น มีรายละเอียดดังนี้

4.2.4.1 คำหลักคำว่า Quality เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องคุณภาพอาหาร รวมทั้งสิ้น 12 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 16 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

● the most boring of sandwiches and the odd pastries

● Street food in Bangkok is way superior than the airport restaurants

● none of these taste like the foods we had in Thailand

● the worst Thai food

● Very very bad food the taste is terrible the tum yum sope is very bad taste like soap

● most of the food was PRE cooked. And no flavor and tasted old

● The food is alright not bad

● Not good food at least in my experience! Will not recommend it.

● Food was good with some misses

● the food was fresh

● Absolutely great food

● Food was fresh and good coffee

4.2.4.2 คำหลักคำ Selection เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหาร เรื่องตัวเลือกอาหารรวมทั้งสิ้น 22 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 29 จากความคิดเห็นทั้งหมด ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

● Food options are varied

● options for food and beverages are great

● Many shopping and food options

- The restaurants are varied from local food to western hamburgers
- There are lots of food choices scattered throughout the airport
- food outlets are good and plentiful
- Good selection of shops and food outlets
- choices of food and drink
- comfortable with a good selection of hot and cold food
- ร้านค้าเยอะ ร้านอาหารเยอะ สะดวกสบาย
- อาหารหลากหลายให้เลือก
- มีร้านอาหารมากมาย
- ร้านค้าร้านอาหารมีเยอะ
- good food varieties
- there is no food or coffee around
- The foodcourt has a poor choice in restaurants
- food service choices in the airport was not a lot even this is the biggest airport in Thailand
- There isn't any food stores selling food
- The advantage of being early is that there are many food options to choose from while waiting for your flight
- food selection was, at best, limited
- Food options are limited
- improve the food and cuisine options airside

4.2.4.3 คำหลักคำ Price เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหาร เรื่องราคาอาหาร รวมทั้งสิ้น 21 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 28 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- ส่วนร้านอาหารราคาไม่แพงสำหรับคนไทย ราคา 40-60 บาท แนะนำไปที่ชั้น 1 บริเวณประตูที่ 8 ครับ เป็นศูนย์อาหาร Magic Food Point

free shops are unusually high"

- Prices of food and beverages as well as so called tax

● The food and drink can be very expensive
 ● food business in BKK are a rip off with the objective of squeezing the last of passengers money out of them before they depart. 300 THB for some noodles

- the expensive food outlets

than the city

- Airside food outlets are two to three times more expensive

● แต่อาหารแพงไปนิด
 ● วันนี้ลงไปทานอาหารชั้น1 มาอะ สุกี่ทะเล มีกุ้ง 1 ตัว กับ
 ปูอัดปลอม ๆ แท่งนึงหันมาสามชิ้น กับลูกชิ้นหันมาสามชิ้นเหมือนกันราคา 60 ทุเรศมากไม่เคยรู้สึก
 โดนเอาเปรียบขนาดนี้เลยอย่าไปกินนะคะร้านนี้

- ของแพงจับใจเลย อาหารการกินราคาเหมือนอยู่ต่างประเทศ
- เป็นสนามบินนานาชาติ ที่อาหารการกินแพงจริงจั่ง ทั้ง ๆ

ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากแต่ระบบการจัดการไม่ค่อยดีเลย

- อาหารเครื่องดื่มแพงมากคะ
- อาหารในสนามบินแพงเกิน
- ร้านอาหารราคาแพงมาก
- ร้านอาหารข้างในแพงมากครับ
- ร้านอาหารของแพงกว่าภายนอก
- กว้างขวาง สะดวกดีครับ แต่อาหารแพงไปนะครับ

- The food was bad comparing to the price

- Overpriced garbage food

- Airport food is not cheap

- Average Over Priced Food

- It's expensive, prices don't include service and tax

(unlike anywhere else)

4.2.4.4 คำหลักคำว่า Service เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ ร้านอาหารเรื่องการให้บริการรวมทั้งสิ้น 3 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 8 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Service was bad
- extremely lousy service attitude
- The meals served at this place were really horrible, bad

taste

4.2.4.5 คำหลักคำว่า Staff เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องพนักงานบริการ รวมทั้งสิ้น 5 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Staff were friendly
- the staff was very nice and friendly
- To be fair the food was ok but the miserable staff.
- The staff look unhappy. And their service attitudes proved

so

- bad staff (don't even know how to take an order), disgusting

chef

4.2.4.6 คำหลักคำว่า Seating เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องพื้นที่นั่งรวมทั้งสิ้น 3 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- lack of working air conditioning and a clean seating area.
- It took far too long for the food to get to our table
- only about twelve tables to eat

4.2.4.7 คำหลักคำว่า Atmosphere เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องบรรยากาศร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 3 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 4 จากความคิดเห็นทั้งหมดของ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- Fast food chains crammed with people
- Food court is fairly cramped
- Always Crowded

4.2.4.8 คำหลักคำว่า Clean เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องความสะอาดของอาหาร รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- S&P is good for clean and honest food
- ห้องอาหารข้างในปิดบริการหลัง 5ทุ่ม Inter Flight ต้อง

ทนหิว

4.2.4.9 คำหลักคำว่า Waiting เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องระยะเวลาในการรอให้บริการ รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 5 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- It took them very long (10 mins) to bring the food
- It was quite crowded. I was waiting to be seated but 2

tourists walked into the restaurants overlook others who were waiting

4.2.4.10 คำหลักคำว่า Service hours เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องเวลาในการให้บริการ รวมทั้งสิ้น 2 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

- ห้องอาหารข้างในปิดบริการหลัง 5ทุ่ม Inter Flight ต้อง

ทนหิว

- Mango Tree is only one of a handful to serve food late

night in the wee morning

4.2.4.11 คำหลักคำว่า Direction เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการร้านอาหารเรื่องทิศทางป้ายบอกทาง รวมทั้งสิ้น 1 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 1 จากความคิดเห็นทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารได้กล่าวว่า

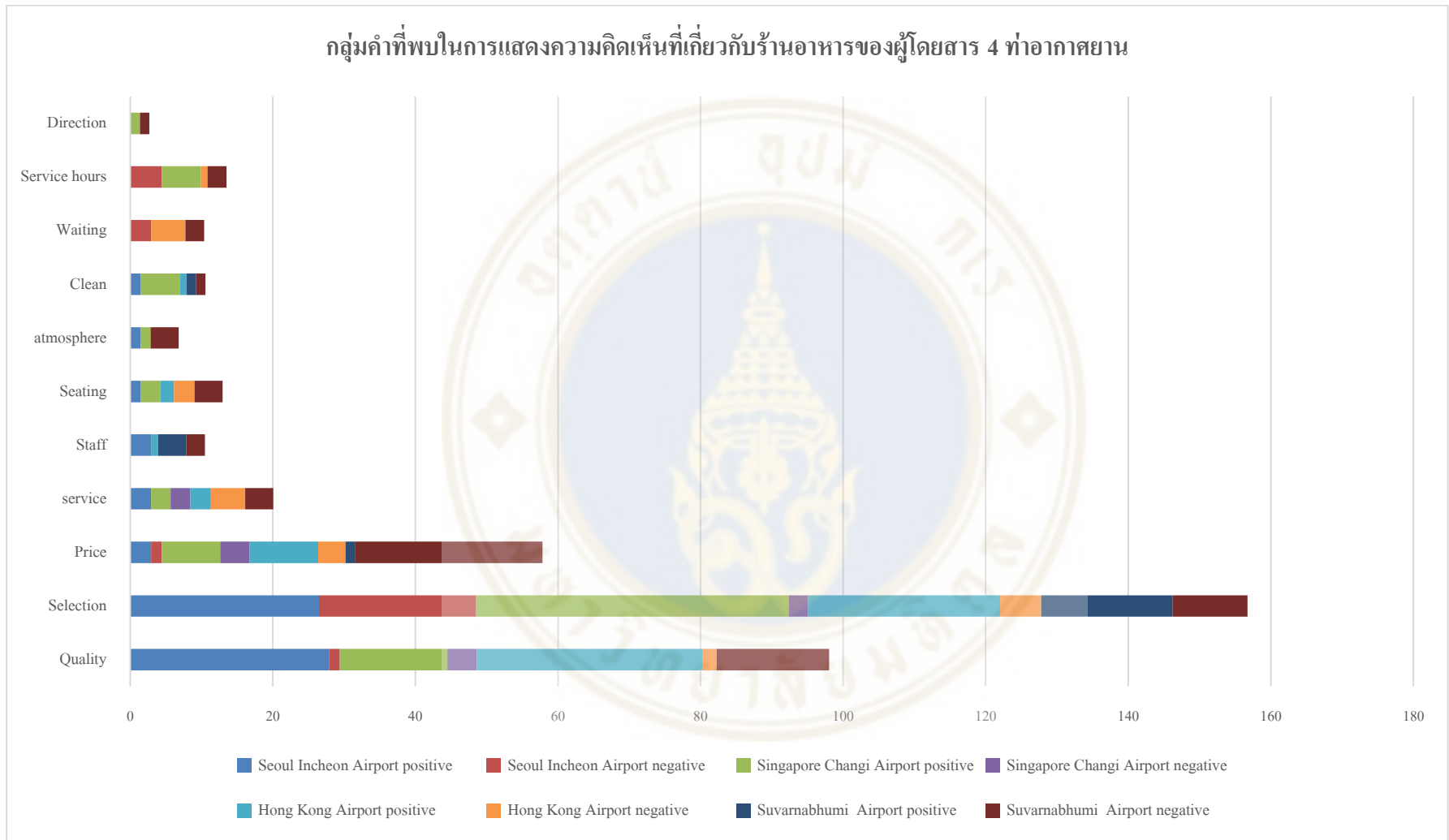
- The airport is confusing, arriving in transit you need to

go to the third floor to go through security check before you can go to the fourth floor to duty free and food outlets

สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมี 11 กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารโดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 11 อันดับกลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับที่	กลุ่มคำ	ร้อยละ
1.	Selection	28.95
2.	Price	27.63
3.	Quality	15.79
4.	Staff	6.58
5.	Service	3.95
	Seating	3.95
	Atmosphere	3.95
6.	Clean	2.63
	Waiting	2.63
	Service hours	2.63
7.	Direction	1.32



ภาพที่ 4.1 กลุ่มคำที่พบในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับร้านอาหารของผู้โดยสาร 4 ท่าอากาศยาน

4.3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยาน

จากความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานทั้ง 3 ท่าอากาศยาน ต้นแบบจำนวน 245 ความคิดเห็น ผู้โดยสารได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคำหลักทั้งหมด 11 คำ โดยเรียงลำดับจำนวนเปอร์เซ็นต์ของความคิดเห็นทั้งหมดจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. Selection	41.22%
2. Quality	28.16%
3. Price	10.61%
4. Service	5.71%
5. Staff	1.22%
6. Seating	3.27%
7. Atmosphere	0.82%
8. Clean	2.45%
9. Waiting	2.86%
10. Service hours	3.27%
11. Direction	0.41%

โดยแต่ละ 11 คำหลัก สามารถแบ่งความคิดเห็นเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและความคิดเห็นเชิงลบของสนามบินต้นแบบ 3 ของท่าอากาศยาน ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกของท่าอากาศยานต้นแบบ 3 ท่าอากาศยาน มีรายละเอียดดังนี้	
• Quality	33.69%
• Selection	41.71%
• Price	9.63%
• Service	3.74%
• Staff	1.60%
• Seating	2.67%
• Atmosphere	1.07%
• Clean	3.21%
• Waiting	0.00%
• Service hours	2.14%
• Direction	0.53%

2. ความคิดเห็นเชิงบวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

• Quality	0.00%
• Selection	73.68%
• Price	5.26%
• Service	0.00%
• Staff	15.79%
• Seating	0.00%
• Atmosphere	0.00%
• Clean	5.26%
• Waiting	0.00%
• Service hours	0.00%
• Direction	0.00%

3. ความคิดเห็นเชิงลบของท่าอากาศยานต้นแบบ 3 ท่าอากาศยาน มีรายละเอียดดังนี้

• Quality	10.34%
• Selection	39.66%
• Price	13.79%
• Service	12.07%
• Staff	0.00%
• Seating	5.17%
• Atmosphere	0.00%
• Clean	0.00%
• Waiting	12.07%
• Service hours	6.90%
• Direction	0.00%

4. ความคิดเห็นเชิงลบของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

• Quality	21.05%
• Selection	14.04%
• Price	35.09%
• Service	5.26%
• Staff	3.51%

- Seating 5.26%
- Atmosphere 5.26%
- Clean 1.75%
- Waiting 3.51%
- Service hours 3.51%
- Direction 1.75%



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการงานวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสนามบิน ด้านร้านอาหารเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบและสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาจุดอ่อนและ โอกาสของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการให้บริการร้านอาหาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคำสำคัญ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสนามบิน คุณภาพการให้บริการร้านอาหารในสนามบินการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในสนามบิน และข้อมูลของท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้แก่ ท่าอากาศยานอินชอน ท่าอากาศยานชางงี ท่าอากาศยานฮ่องกง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการตั้งข้อสังเกตเรื่องคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อเปรียบเทียบกับสนามบินต้นแบบนั้นทำให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการมีคะแนนต่ำกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ และจากการสนใจการให้บริการด้านร้านอาหารซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพการให้บริการสนามบิน ทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินต้นแบบกับการให้บริการร้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งถือเป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลฐานรากงานพัฒนาคุณภาพการบริการ (Grounded Theory Research) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นทฤษฎีที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่เป็นไปตามปรากฏการณ์จริง ดังนั้นจึงค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทฤษฎีต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการให้บริการ

ร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ ทั้ง 4 ท่าอากาศยาน ทำให้ทราบรูปแบบการให้บริการร้านอาหารที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันได้ดังต่อไปนี้

1. ความคล้ายคลึงของ 4 ท่าอากาศยาน คือด้านผู้ดำเนินงานท่าอากาศยานที่เป็นหน่วยงานเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากรัฐบาลเข้าดำเนินงานบริหารท่าอากาศยาน โดยการให้บริการด้านร้านอาหารเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการทั้ง 4 ท่าอากาศยานร้านอาหารมีเวลาเปิดให้บริการทั้งเป็นช่วงเวลาและเปิดให้ทำการตลอด 24 ชั่วโมง และพื้นที่การให้บริการร้านอาหารที่มีทั้งเป็น Zone ร้านอาหารรวมกลุ่มและรายเดี่ยว

2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานที่มีการให้บริการร้านอาหารที่แตกต่างจากท่าอากาศยานต้นแบบ คือ จำนวนผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการร้านอาหารที่มีจำนวนเพียงรายเดียวนั้น จำนวนปีสัญญาสัญญาในการดำเนินงานให้บริการร้านอาหาร 10 ปี มีความยาวนานกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ จำนวนร้านอาหารที่มีน้อยกว่า 100 ร้านค้า และข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารบนเว็บไซต์ ที่ไม่มีข้อมูลของประเภทร้านอาหาร และตำแหน่งร้านอาหาร อีกทั้งไม่มีการทำโฆษณาเกี่ยวกับร้านอาหารในท่าอากาศยาน

และจากการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ จาก ข้อมูลอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของ SKYTRAX, Trip Adviser และ Google Map ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ จากจำนวนความคิดเห็นทั้งสิ้น 321 ความคิดเห็น แบ่งเป็นท่าอากาศยานอินชอน 68 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานชางจี 73 ความคิดเห็น ท่าอากาศยานฮ่องกง 104 ความคิดเห็น และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 76 ความคิดเห็น ซึ่งสามารถวิเคราะห์คำหลักที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหารในท่าอากาศยานได้ทั้งสิ้น 11 คำ และ 3 คำอันดับแรกได้แก่ คำว่า Selection, Quality และ Price ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยนี้พบว่าโครงสร้างการดำเนินงานของท่าอากาศยานและการดำเนินงานการให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความแตกต่างจากท่าอากาศยานต้นแบบ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์เพื่อให้เกิดองค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการร้านอาหารของสนามบินพาณิชย์ที่เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หากดูจากสัดส่วนจำนวนร้านอาหารต่อจำนวนผู้โดยสารต่อปีที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน จะทำให้ทราบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีสัดส่วนร้านอาหาร 1 ร้าน ที่ต้องรองรับผู้โดยสารถึง 785,000 คนต่อปี ซึ่งอาจเป็นหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้คุณภาพการให้บริการด้านอาหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น

ไม่ได้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้โดยสารมากนัก เนื่องจากความสามารถในการรองรับผู้โดยสารใน 1 ปี ต่อ 1 ร้านอาหาร มีจำนวนการใช้บริการมากเกินไป ทั้งนี้หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องการพัฒนาให้ร้านอาหาร 1 ร้านอาหารมีความสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารต่อ 1 ปี เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานต้นแบบแล้วนั้น สนามบินสุวรรณภูมิจะต้องเพิ่มจำนวนร้านค้าดังนี้

ตารางที่ 5.1 สัดส่วนจำนวนร้านอาหารต่อจำนวนผู้โดยสาร

หัวข้อ	ท่าอากาศยาน อินชอน	ท่าอากาศยาน ชางจี	ท่าอากาศยาน ฮ่องกง	ท่าอากาศยาน ต้นแบบ	ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ
จำนวนผู้โดยสารต่อปี	62 ล้านคน	62.9 ล้านคน	72 ล้านคน	65.63	62.8 ล้านคน
จำนวนร้านอาหาร	>100	>140	>130	124	>80
สัดส่วน 1 ร้านอาหาร: จำนวนผู้โดยสาร (ล้านคน)	1 : 0.62	1 : 0.449	1 : 0.554	1 : 0.529	1 : 0.785
จำนวนร้านอาหารที่ทำอากาศ ยานสุวรรณภูมิต้องมีเพื่อให้ สัดส่วนเท่ากับสนามบินอื่น	102 ร้าน	140 ร้าน	115 ร้าน	119 ร้าน	-
จำนวนร้านอาหารที่ทำอากาศ ยานสุวรรณภูมิต้องเพิ่ม	22 ร้าน	60 ร้าน	35 ร้าน	39 ร้าน	-

เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอินชอน จะต้องเพิ่มร้านอาหารอีก 22 ร้าน, เพิ่ม 60 ร้าน เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานชางจี เพิ่ม 35 ร้าน เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานฮ่องกง และเพิ่ม 39 ร้าน เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของสนามบินต้นแบบ ซึ่งการเพิ่มจำนวนร้านอาหารก็ถือว่าการเพิ่มความหลากหลายในด้านตัวเลือกอาหารและประเภทร้านอาหารให้กับผู้โดยสารและสอดคล้องกับการให้ความสำคัญของผู้โดยสารที่ได้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map ที่พบคำหลัก Selection มากที่สุดเป็นอันดับ 1 จาก 11 กลุ่มคำ

และจากการศึกษาข้อมูลในการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ SKYTRAX, Trip Advisor และ Google Map ที่แบ่งเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและความคิดเห็นเชิงลบนั้น ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเชิงลบ 3 อันดับแรกจากผู้ให้ความคิดเห็นของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือคำหลักด้าน Price, Quality และ Selection โดยคิดเป็นสัดส่วนของความคิดเห็น 35.09%, 21.05% และ 14.04%, ตามลำดับ

หากดูจากความคิดเห็นเชิงลบที่ผู้โดยสารแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้วนั้น ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้าน Price (ราคา) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารให้ความคิดเห็นในแง่ลบมากที่สุด คือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่พูดถึงราคาอาหารที่สูงกว่าร้านอาหารนอก

สนามบิน และความไม่คุ้มค่าต่อเงินที่จ่ายไป ซึ่งเรื่องราคาอาหารเป็นหนึ่งในหัวข้อถูกแสดงความคิดเห็น ทั้งในข่าว และสื่อออนไลน์ มาโดยตลอด ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีมาตรการการแก้ไข ในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้คุณภาพการให้บริการด้านร้านอาหารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

นอกจากเรื่องความหลากหลายของร้านอาหารและประเภทอาหารและราคาอาหารที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการแล้วนั้น ผู้วิจัยยังเห็นว่ามี โอกาสพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น

1. การที่รัฐบาลตระหนักให้ ทอท. พิจารณาผู้ดำเนินการร้านอาหารที่มีมากกว่า 1 ราย เพื่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ
2. การพัฒนาเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมี โอกาสสร้างเว็บไซต์การให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารได้รวดเร็ว

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการท่าอากาศยานมากขึ้น ดังนั้นท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิควรมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้โดยสารอยู่เสมอ ทั้งนี้ทอท. ผู้ดำเนินงานบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรดำเนินการพัฒนา ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มคำที่พบในความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมินั้น ต้องการให้มีตัวเลือกประเภทและร้านอาหารมากที่สุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสนามบิน ดันแบบท่าอากาศยานดันแบบมีร้านอาหารมากกว่า 100 ร้านค้า ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีเพียง 80 ร้านค้าเท่านั้น และความหลากหลายของร้านอาหารและประเภทอาหารเป็นปัจจัยแรกที่ผู้โดยสาร ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกจากกลุ่มคำทั้งหมด ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงควรเร่งปรับปรุง พัฒนาด้านความหลากหลายของร้านอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ จากพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่เป็นร้านอาหารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีมากถึง 5,000 ตารางเมตรแล้วนั้น หากมีการจัดสรรที่มีประสิทธิภาพก็จะสามารถเพิ่มร้านอาหารได้เทียบเท่ากับท่าอากาศยานดันแบบ ได้ไม่ยาก อีกทั้งด้านราคาอาหารที่ผู้โดยสารได้แสดงความคิดเห็นเชิงลบมากที่สุดสำหรับท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิแล้วนั้น ทอท. ควรกำหนดมาตรฐานราคาอาหารที่ควรระบุว่าราคาอาหารในสนามบินไม่ ควรเกิดคิเปอร์เช่นเดียวกับราคาของร้านอาหารตามห้างชั้นนำในเขตใดในกรุงเทพ หรือระบุห้างร้านที่ เฉพาะเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบราคาได้จริง

2. จากการเปรียบเทียบ โครงสร้างและการดำเนินงานเกี่ยวกับร้านอาหารในท่าอากาศยานต้นแบบสิ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดคือ เรื่องการให้ข้อมูลร้านอาหาร ตำแหน่งร้านอาหาร ในเว็บไซต์ยังไม่มี ในขณะที่ท่าอากาศยานต้นแบบทั้ง 3 ท่าอากาศยานมีข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านอาหารในท่าอากาศยานที่ครบถ้วนและหาง่าย ดังนั้นเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการแต่เพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านร้านอาหารแล้วนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงควรเร่งปรับปรุงพัฒนาด้านเว็บไซต์เป็นลำดับต้นๆ

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยต่อไปควรเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ที่มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการร้านอาหารในสนามบินที่มากกว่า 2 ภาษาเพื่อเป็นการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้โดยสารมากขึ้น
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลที่ได้จาก Primary data เพื่อความเชื่อมั่นและมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลอีกทั้งยังเป็นการได้ความคิดเห็นที่เป็นปัจจุบันของผู้โดยสารที่ใช้บริการร้านอาหารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บรรณานุกรม

- จิตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา หล้าทับ. (2018). *ขอเชิญประชุมคณะทำงานพิจารณาและควบคุมการดำเนินงานปฏิบัติ การ เพื่อนำไปสู่การจัดอันดับและคุณภาพให้บริการในระดับสากลของ ทสภ. กลยุทธ์ที่ 2 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการผ่าน เข้าออก ครั้งที่ 3/2561*.
- Airport Focus International. (2015). *Airport NEWS Retail and Food*.
- AOT. (2561). *รายงานประจำปี 2561*.
- Bernstein, C. J. R., & Institutions. (1994). *Rice: Service perceptions differ*. 104(29), 28-29.
- Blow C. (1996). *Airport Terminals*. Architecture Press, 2nd ed.
- Board, T. R., National Academies of Sciences, E., & Medicine. (2013). *How Airports Measure Customer Service Performance*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Changi airport group. (2018). *Ahead of the curve annual report 2017/18*.
- Changi airport group. *Awarded Leases*. Retrieved from <http://www.changiairport.com>
- Changi airport. (2018). *Changi in 60 seconds Chill Time*.
- Chen H.L. (2002). *Benchmarking and quality improvement: A quality benchmarking deployment approach*. 19(6), 757-773.
- Fodness, D., & Murray, B. J. J. o. S. M. (2007). *Passengers' expectations of airport service quality*. 21(7), 492-506.
- Google Map. (2019). *Changi Airport Singapore*. Retrieved from <https://www.google.com/maps/place/Changi+Airport+Singapore>.
- Google Map. (2019). *Hong Kong International Airport, Chek Lap Kok, Hong Kong*. Retrieved from <https://www.google.co.th/maps/place/Hong+Kong+International+Airport>.
- Google Map. (2019). *Incheon International Airport*. Retrieved from <https://www.google.co.th/maps/place/Incheon+International+Airport/>.
- Google Map. (2019). *ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. Retrieved from <https://www.google.co.th/maps/place/ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ/>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- hkairportofficial. (2017). *機場新面貌·新體驗*. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=irbd1qVS_Gw.
- Hong Kong International Airport. (2019). *Dining*. Retrieved from <https://www.hongkongairport.com/en/shop-dine/dining/>.
- Hong Kong International Airport. (2018). *Annual Report 2017-2018*. Retrieved from https://www.hongkongairport.com/en/airport-authority/publications/annual-interim-reports/annual_2017_18.
- IIAC. (2017). *Incheon International Airport Corporation 2017 Annual report*.
- Incheon Airport (2018). *[Incheon Airport x BT21] #DINING [Incheon Airport]*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=KIn12K8ncNI>.
- Kotler, P., Saliba, S., & Wrenn, B. (1991). *Marketing management: Analysis, planning, and control: Instructor's Manual: Prentice-hall*.
- Liljander, V., & Strandvik, T. J. I. J. o. S. I. M. (1993). *Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perceived service value*. 4(2), 6-28.
- Moon Byung-Joo. (2015). *Food companies see Incheon Airport as a prime showcase*. Retrieved from <http://koreajoongangdaily.joins.com/news/article/article.aspx?aid=3011873>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. J. J. o. r. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* 64(1), 12.
- SKYTRAX. (2019a). *Bangkok Suvarnabhumi Airport Customer Reviews*. Retrieved from <https://www.airlinequality.com/airport-reviews/bangkok-suvarnabhumi-airport/>.
- SKYTRAX. (2019b). *Hong Kong Airport Customer Reviews*. Retrieved from <https://www.airlinequality.com/airport-reviews/hong-kong-airport/>.
- SKYTRAX. (2019c). *Incheon Airport Customer Reviews*. Retrieved from <https://www.airlinequality.com/airport-reviews/incheon-airport/>.
- SKYTRAX. (2019d). *Singapore Changi Airport Customer Reviews*. Retrieved from <https://www.airlinequality.com/airport-reviews/singapore-changi-airport/>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Thuan Willy. (n.d.). *Bangkok Airport (Suvarnabhumi International Airport)*. Retrieved from <http://www.bangkok.com/information/airport.htm>.

Wiki Pedia. (2562). *ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. Retrieved from <https://th.wikipedia.org/wiki/ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ>.

Wong, M. Y., & Qu, H. (2002). A Study of Tourists' Satisfaction and Post-Experience Behavioral Intentions in Relation to Airport Restaurant Services in the Hong Kong SAR AU - Heung, Vincent C. S. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(2-3), 111-135. doi:10.1300/J073v12n02_07.

