

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดการบริการ.....	9
การบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยาน แม่สอด.....	42
ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1 สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	51
ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	64
ตอนที่ 3 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	74
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด.....	84
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC).....	113
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ค สรุปข้อมูลสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยาน แม่สอด เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม.....	147
ภาคผนวก ง การประชุมเชิงปฏิบัติการ	162
ภาคผนวก จ ภาพการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ.....	167
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	178

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท ของผู้ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ..... 51
2	ค่าร้อยละของสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 53
3	ค่าร้อยละของสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้..... 55
4	ค่าร้อยละของสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ให้ ความพึงพอใจ..... 57
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในภาพรวม..... 64
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 65
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้..... 66
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ให้ ความพึงพอใจ..... 67
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในภาพรวม..... 74
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 75
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้..... 76
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านบริการที่ให้ ความพึงพอใจ..... 78