



เฉลิม กิจสาสน. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อ
การให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณีย์ คำแหง,
ดร.วรรณรา ชื่นวัฒนา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและการ
ใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
คือ ผู้โดยสารขาออกคนไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
ท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย
ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการ
ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในภาพรวมและทุกๆ ด้าน
ของการให้บริการ ได้แก่ ด้านการจัดอาคาร ด้านการจัดสถานที่ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกสำหรับผู้โดยสาร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการให้บริการ
อื่น ๆ ภายในอาคารอยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะทางประชากรและการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ณ อาคาร
ผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เสนอแนะว่าควรปรับปรุงการให้บริการ
ด้านการจัดอาคารและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้เกิดความทันสมัยและ
ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น



Chaloem Kitsason. (2549). **A Study of Thai Domestic Passenger' Satisfaction with the Services of the Airports of Thailand Public Company Limited at Bangkok International Airport.** Master Thesis, M.A. (Social Sciences for Development). Ayutthaya : Phranakhon si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Assistant Professor Dr.Daranee Khamhaeng, Dr.Wannara Chuenwattana.

ABSTRACT

The purpose of this descriptive research was to study the satisfaction level of Thai domestic passengers with the services of the Airports of Thailand Public Company Limited at Bangkok International Airport. It also investigated the relationship between demographic features and the use of service, and the satisfaction of Thai domestic passengers with the service of the Airports of Thailand Public Company Limited at Bangkok International Airport. The sample group, which was drawn by a simple random sampling technique, consisted of 400 Thai domestic departure passengers. A questionnaire was used as an instrument for data collection. Statistical analysis was performed in terms of frequency, arithmetic mean, percentage, standard deviation, and the Chi-square. The results of this research showed the following :

1. The level of satisfaction of Thai domestic passengers with the services of the Airports of Thailand Public Company Limited at Bangkok International Airport considered as an overall and every aspect of the services, such as, building, interior design, facilities, security services and others was found at a well level.

2. The demographic features and the use of service was related to Thai domestic passenger's satisfactions with the services of the Airports of Thailand Public Company Limited at Bangkok International Airport with a statistical significance level at .05.

3. The Thai domestic passengers at Bangkok International Airport are suggested that the improve service of the aspect bulding and security services. Certain suggestions of services should also be taken to use at Suvarnabhumi Airport in order to become up-to-date and serve the passengers' needs.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณี คำแหง และ ดร.วรรณรา ชื่นวัฒนา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดเห็น ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยที่มีอยู่มากมายให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ซึ่งผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ รัตนเพชรธัมมะ และ คุณณาพล พิมพิทาวดี ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจน ดร.จันทร์เพ็ญ คล้ายมุข ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบรูปแบบบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษให้มีความถูกต้อง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษชัช สรรพกิจ ที่ให้ความกรุณา ตรวจสอบรูปแบบวิทยานิพนธ์ทั้งเล่มให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณเฉลิมชัย กิจรุ่งเรือง และคุณคารณี พรหมแพทย์ ที่กรุณาเอื้อเฟื้อ ข้อมูลของ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง รวมทั้ง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน ผู้โดยสารชาวออกคนไทยที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา และด้วยความระลึกถึงเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 3 ที่ได้ร่วมประสบการณ์ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ บิดา มารดา ผู้มีอุปการะคุณ ตลอดจนคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ความสำเร็จและความภาคภูมิใจ ในครั้งนี้เป็นผลมาจากพลังใจที่ผู้วิจัยได้รับจากภรรยาที่คอยสนับสนุน เป็นกำลังใจ และเสียสละ หลายสิ่งหลายประการเพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จสมความปรารถนาด้วยดี