

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ
ผู้วิจัย นายเฉลิมพล กิจรุ่งเรือง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร. ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) ดร.จันทวัลย์ ศุภสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 83 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านร้านค้าภายในอาคาร ด้านสถานที่จอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร ผู้โดยสาร และด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Term paper title: Passengers' Satisfaction with Suvarnabhumi Airport's Services Bangkok.

Researcher: Mr. Chalermphol Kitrungruang. Degree: Master of Business Administration (Marketing) Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung 2) Dr. Chanthawan Soonsawad . Academic year: 2009. 83 pp. Keywords: satisfaction, Suvarnabhumi Airport

Abstract

This research has the purposes to (1) study Thai passengers' satisfactions with services at Suvarnabhumi Airport, Samutprakan province, and (2)compare Thai passengers' satisfaction with Suvarnabhumi Airport's services when they were classified by individual characteristics. The tool used in this research was questionnaire. The sample consisted of 400 airport customers. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The findings revealed that the level of Thai passengers' overall satisfaction with Suvarnabhumi Airport's services, Samutprakan province was high. The aspects that received high satisfaction aspects were car park lots, facilities within passenger terminal building, shops inside building, and securities and immigration inspection. The satisfaction aspects rated at medium level were arrival process, departure process, and cleanliness of inside and outside of passenger terminal building. Comparison of Thai passengers' satisfaction with services of Suvarnabhumi Airport's , Samutprakan province, when they were classified by gender, , age, education level, occupation and salary, were not significantly different in their satisfaction with Suvarnabhumi Airport's services, Samutprakan province.

Student's signature

Term paper advisors' signature 1..... 2.