

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
\bar{X}	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความความพึงพอใจระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความความพึงพอใจระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความความพึงพอใจระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้โดยสารชาวไทยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตาม
คุณลักษณะส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	40	10.00
25 – 45 ปี	240	60.00
46 – 65 ปี	100	25.00
65 ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	40	10.00
อนุปริญญา	20	5.00
ปริญญาตรี	340	85.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	10.00
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	240	60.00
ธุรกิจส่วนตัว	40	10.00
แม่บ้าน	80	20.00
นักศึกษา	-	-
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้โดยสารชาวไทยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตาม
คุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	82	20.50
20,000 – 50,000 บาท	280	70.00
50,001 – 100,000 บาท	22	5.50
100,000 บาทขึ้นไป	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย เท่ากับ เพศหญิง ร้อยละ 50.00 อายุ 25 – 45 ปี ร้อยละ 60.00 รองลงมา อายุ 46 – 65 ปี ร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด อายุ 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 85.00 รองลงมา ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุด อนุปริญญา ร้อยละ 5.00 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 60.00 รองลงมา แม่บ้าน ร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เท่ากับ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000- 50,000 บาท ร้อยละ 70.00 รองลงมา ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 20.50 และน้อยที่สุด 100,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	3.07	0.436	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขาออก	3.28	0.437	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่จอดรถ	3.71	0.277	มาก
4. ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร	3.38	0.686	ปานกลาง
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร	3.68	0.298	มาก
6. ด้านร้านค้าภายในอาคาร	3.78	0.369	มาก
7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง	3.55	0.444	มาก
รวม	3.56	0.171	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 - 3.78$) จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านร้านค้าภายในอาคาร
 2. ด้านสถานที่จอดรถ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ย
 4. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง ค่าเฉลี่ย
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ส่วนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการขาเข้า

ด้านกระบวนการขาเข้า	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว	4.00	0.000	มาก
2. การบริการรับกระเป๋า/สัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว	4.00	0.000	มาก
3. การบริการด้านศุลกากรมีความสะดวกรวดเร็ว	3.26	0.636	ปานกลาง
4. การให้บริการข้อมูลของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	2.98	0.157	ปานกลาง
5. จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	2.98	0.140	ปานกลาง
รวม	3.07	0.436	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการขาเข้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว
 2. การบริการรับกระเป๋า/สัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการขาออก

ด้านกระบวนการขาออก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของพื้นที่ Check-in	3.65	0.715	มาก
2. การบริการ ณ เคาน์เตอร์ Check- in	3.79	0.598	มาก
3. การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน	2.98	0.157	ปานกลาง
4. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว	3.70	0.703	มาก
5. การให้บริการข้อมูลเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	3.95	0.279	มาก
6. จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีเพียงพอและเหมาะสม	3.00	0.000	ปานกลาง
รวม	3.51	0.495	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการขาออก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 3.95$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้บริการข้อมูลเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
 2. การบริการ ณ เคาน์เตอร์ Check- in
 3. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว
 4. ความเหมาะสมของพื้นที่ Check-in
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านสถานที่จอดรถ

ด้านสถานที่จอดรถ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม	3.88	0.584	มาก
2. บริเวณลานจอดรถมีเพียงพอและเหมาะสม	3.96	0.281	มาก
3. การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารเหมาะสม	3.80	0.599	มาก
4. การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในลานจอดรถเหมาะสม	3.00	0.000	ปานกลาง
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	0.000	มาก
6. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	0.000	มาก
รวม	3.71	0.277	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสถานที่จอดรถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80 - 4.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 3. บริเวณลานจอดรถมีเพียงพอและเหมาะสม
 4. ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม
 5. การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารเหมาะสม
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร

ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายในอาคาร	3.83	0.525	มาก
2. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายนอกอาคาร	3.82	0.538	มาก
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.00	0.000	ปานกลาง
รวม	3.55	0.686	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82 - 3.83$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายในอาคาร
 2. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายนอกอาคาร
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายบอกทิศทางและสัญลักษณ์มีความชัดเจน	3.73	0.755	มาก
2. จอภาพแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินมีบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.89	0.323	มาก
3. ที่นั่งพักผู้โดยสารมีบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.84	0.553	มาก
4. อุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม	4.00	0.000	มาก
5. ประตูทางเข้า-ออกอาคารเหมาะสม	4.00	0.000	มาก
6. รถเข็นกระเป๋า มีบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.89	0.461	มาก
7. ลิฟท์ บันได/ทางเลื่อน มีบริการเพียงพอและเหมาะสม	3.91	0.403	มาก
8. ห้องน้ำมีบริการเพียงพอและเหมาะสม	2.99	0.100	ปานกลาง
รวม	3.68	0.298	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73 - 4.00$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. อุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม
 2. ประตูทางเข้า-ออกอาคารเหมาะสม
 3. ลิฟท์ บันได/ทางเลื่อน มีบริการเพียงพอและเหมาะสม
 4. จอภาพแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินมีบริการเพียงพอและเหมาะสม
 5. รถเข็นกระเป๋า มีบริการเพียงพอและเหมาะสม
 6. ที่นั่งพักผู้โดยสารมีบริการเพียงพอและเหมาะสม
 7. ป้ายบอกทิศทางและสัญลักษณ์มีความชัดเจน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านร้านค้าภายในอาคาร

ด้านร้านค้าภายในอาคาร	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความหลากหลายของร้านค้า สินค้า อาหาร/เครื่องดื่ม	4.00	0.000	มาก
2. การจัดพื้นที่ของร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม	3.95	0.218	มาก
3. จำนวนร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม	4.00	0.071	มาก
4. ความสะอาดของอาหาร-เครื่องดื่ม	3.92	0.272	มาก
5. การให้บริการของพนักงาน	3.85	0.363	มาก
6. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ของร้านค้า	3.98	0.140	มาก
7. ความเพียงพอของร้านค้าและร้านอาหาร	3.93	0.264	มาก
รวม	3.78	0.369	มาก

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านร้านค้าภายในอาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85 - 4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ความหลากหลายของร้านค้า สินค้า อาหาร/เครื่องดื่ม
2. จำนวนร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม
3. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ของร้านค้า
4. การจัดพื้นที่ของร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม
5. ความเพียงพอของร้านค้าและร้านอาหาร
6. ความสะอาดของอาหาร-เครื่องดื่ม
7. การให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง

ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของพนักงาน	3.97	0.171	มาก
2. มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน	3.97	0.157	มาก
3. การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่า	3.73	0.663	มาก
4. ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจสอบ	3.68	0.656	มาก
5. การบริการของพนักงานตรวจค้น	3.76	0.523	มาก
6. ความเหมาะสมของเวลาในการตรวจสอบความปลอดภัย	3.94	0.238	มาก
7. ความรู้สึกด้านความปลอดภัย	3.90	0.301	มาก
รวม	3.55	0.444	มาก

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68 - 3.97$) ทุกรายการ คือ

1. ความเพียงพอของพนักงาน
2. มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน
3. ความเหมาะสมของเวลาในการตรวจสอบความปลอดภัย
4. ความรู้สึกด้านความปลอดภัย
5. การบริการของพนักงานตรวจค้น
6. การตรวจหนังสือเดินทางและวีซ่า
7. ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสาร
ชาวไทยจำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	ชาย	100	3.09	0.443	0.876	0.205
	หญิง	100	3.04	0.429		
	รวม	200	3.07	0.436		
2. ด้านกระบวนการขาออก	ชาย	100	3.25	0.454	1.113	0.495
	หญิง	100	3.32	0.418		
	รวม	200	3.28	0.437		
3. ด้านสถานที่จอดรถ	ชาย	100	3.72	0.249	0.176	0.561
	หญิง	100	3.71	0.303		
	รวม	200	3.71	0.277		
4. ด้านความสะอาดของพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร	ชาย	100	3.38	0.700	0.001	0.933
	หญิง	100	3.38	0.674		
	รวม	200	3.38	0.686		
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร	ชาย	100	3.67	0.316	0.624	0.094
	หญิง	100	3.69	0.279		
	รวม	200	3.68	0.298		
6. ด้านร้านค้าในอาคาร	ชาย	100	3.77	0.389	0.327	0.405
	หญิง	100	3.79	0.350		
	รวม	200	3.78	0.369		
7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง	ชาย	100	3.54	0.429	0.091	0.521
	หญิง	100	3.55	0.460		
	รวม	200	3.55	0.444		
รวม	ชาย	100	3.56	0.178	0.078	0.583
	หญิง	100	3.56	0.165		
	รวม	200	3.56	0.171		

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.00	0.355	1.086	0.356
	25-45 ปี	120	3.11	0.438		
	46-65 ปี	50	3.01	0.473		
	66 ปีขึ้นไป	10	2.96	0.337		
	รวม	200	3.07	0.436		
2. ด้านกระบวนการขาออก	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.40	0.337	2.023	0.112
	25-45 ปี	120	3.31	0.392		
	46-65 ปี	50	3.16	0.509		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.27	0.645		
	รวม	200	3.28	0.437		
3. ด้านสถานที่จอดรถ	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.63	0.310	2.593	0.054
	25-45 ปี	120	3.75	0.213		
	46-65 ปี	50	3.68	0.336		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.56	0.464		
	รวม	200	3.71	0.277		
4. ด้านความสะอาดของพื้นที่ใน/นอกราชการผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.40	0.550	0.699	0.554
	25-45 ปี	120	3.42	0.648		
	46-65 ปี	50	3.27	0.776		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.27	0.902		
	รวม	200	3.38	0.686		

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน อาคารผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.58	0.288	0.985	0.401
	25-45 ปี	120	3.68	0.309		
	46-65 ปี	50	3.71	0.279		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.68	0.258		
	รวม	200	3.68	0.298		
6. ด้านร้านค้าในอาคาร	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.77	0.388	0.191	0.902
	25-45 ปี	120	3.77	0.380		
	46-65 ปี	50	3.81	0.357		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.83	0.275		
	รวม	200	3.78	0.369		
7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและ การตรวจคนเข้าเมือง	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.49	0.486	0.189	0.904
	25-45 ปี	120	3.56	0.448		
	46-65 ปี	50	3.53	0.410		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.54	0.524		
	รวม	200	3.55	0.444		
รวม	ต่ำกว่า 25 ปี	20	3.54	0.174	0.510	0.676
	25-45 ปี	120	3.58	0.169		
	46-65 ปี	50	3.55	0.179		
	66 ปีขึ้นไป	10	3.54	0.168		
	รวม	200	3.56	0.171		

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.00	0.355	0.927	0.397
	อนุปริญญา	10	2.92	0.598		
	ปริญญาตรี	170	3.08	0.434		
	รวม	200	3.07	0.436		
2. ด้านกระบวนการ ขาออก	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.40	0.337	1.222	0.297
	อนุปริญญา	10	3.15	0.421		
	ปริญญาตรี	170	3.28	0.447		
	รวม	200	3.28	0.437		
3. ด้านสถานที่ จอดรถ	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.63	0.310	1.582	0.208
	อนุปริญญา	10	3.63	0.448		
	ปริญญาตรี	170	3.73	0.260		
	รวม	200	3.71	0.277		
4. ด้านความสะอาดของ พื้นที่ใน/นอกอาคาร ผู้โดยสาร	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.40	0.550	0.026	0.974
	อนุปริญญา	10	3.40	0.844		
	ปริญญาตรี	170	3.37	0.694		
	รวม	200	3.38	0.686		
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอาคารผู้โดยสาร	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.58	0.288	1.516	0.222
	อนุปริญญา	10	3.76	0.212		
	ปริญญาตรี	170	3.69	0.302		
	รวม	200	3.68	0.298		
6. ด้านร้านค้าในอาคาร	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.77	0.388	0.093	0.911
	อนุปริญญา	10	3.83	0.385		
	ปริญญาตรี	170	3.78	0.368		
	รวม	200	3.78	0.369		
7. ด้านการรักษาความ ปลอดภัยและการตรวจคน เข้าเมือง	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.49	0.486	0.261	0.771
	อนุปริญญา	10	3.60	0.385		
	ปริญญาตรี	170	3.55	0.444		
	รวม	200	3.55	0.444		

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
รวม	ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	3.54	0.174	0.167	0.847
	อนุปริญญา	10	3.58	0.157		
	ปริญญาตรี	170	3.56	0.173		
	รวม	200	3.56	0.171		

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.06	0.524	1.245	0.295
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.11	0.438		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.00	0.355		
	แม่บ้าน	40	2.97	0.414		
	รวม	200	3.07	0.436		
2. ด้านกระบวนการ ขาออก	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.12	0.448	2.056	0.107
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.31	0.392		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.40	0.337		
	แม่บ้าน	40	3.21	0.568		
	รวม	200	3.28	0.437		
3. ด้านสถานที่จอดรถ	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.70	0.347	2.197	0.090
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.75	0.213		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.63	0.310		
	แม่บ้าน	40	3.65	0.367		
	รวม	200	3.71	0.277		
4. ด้านความสะอาดของพื้นที่ ใน/นอกรถโดยสารผู้โดยสาร	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.20	0.896	0.794	0.498
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.42	0.648		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.40	0.550		
	แม่บ้าน	40	3.30	0.741		
	รวม	200	3.38	0.686		
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอาคารผู้โดยสาร	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.77	0.206	1.340	0.262
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.68	0.309		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.58	0.288		
	แม่บ้าน	40	3.68	0.300		
	รวม	200	3.68	0.298		

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
6. ด้านร้านค้าในอาคาร	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.83	0.374	0.207	0.891
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.77	0.380		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.77	0.388		
	แม่บ้าน	40	3.80	0.330		
	รวม	200	3.78	0.369		
7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.54	0.397	0.192	0.902
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.56	0.448		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.49	0.486		
	แม่บ้าน	40	3.53	0.445		
	รวม	200	3.55	0.444		
รวม	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	3.55	0.190	0.511	0.675
	รับจ้าง/บริษัท	120	3.58	0.169		
	ธุรกิจส่วนตัว	20	3.54	0.174		
	แม่บ้าน	40	3.54	0.170		
	รวม	200	3.56	0.171		

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการขาเข้า	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	2.97	0.410	1.191	0.314
	20,000-50,000 บาท	140	3.10	0.449		
	50,001-100,000 บาท	11	3.02	0.374		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.00	0.370		
	รวม	200	3.07	0.436		
2. ด้านกระบวนการ ขาออก	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.21	0.562	1.245	0.295
	20,000-50,000 บาท	140	3.29	0.405		
	50,001-100,000 บาท	11	3.37	0.350		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.50	0.310		
	รวม	200	3.28	0.437		
3. ด้านสถานที่จอดรถ	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.64	0.370	3.913	0.010
	20,000-50,000 บาท	140	3.75	0.236		
	50,001-100,000 บาท	11	3.53	0.345		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.83	0.000		
	รวม	200	3.71	0.277		
4. ด้านความสะอาดของพื้นที่ ใน/นอกราชการผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.31	0.734	0.178	0.911
	20,000-50,000 บาท	140	3.39	0.690		
	50,001-100,000 บาท	11	3.43	0.542		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.34	0.620		
	รวม	200	3.38	0.686		
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในอาคารผู้โดยสาร	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.67	0.300	1.248	0.294
	20,000-50,000 บาท	140	3.70	0.298		
	50,001-100,000 บาท	11	3.52	0.303		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.69	0.259		
	รวม	200	3.68	0.298		

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
6. ด้านร้านค้าในอาคาร	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.79	0.331	1.528	0.209
	20,000-50,000 บาท	140	3.78	0.379		
	50,001-100,000 บาท	11	3.64	0.461		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	4.00	0.000		
	รวม	200	3.78	0.369		
7. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคน เข้าเมือง	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.54	0.446	0.580	0.629
	20,000-50,000 บาท	140	3.56	0.440		
	50,001-100,000 บาท	11	3.38	0.474		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.57	0.505		
	รวม	200	3.55	0.444		
รวม	ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	3.54	0.168	0.794	0.498
	20,000-50,000 บาท	140	3.57	0.172		
	50,001-100,000 บาท	11	3.51	0.198		
	สูงกว่า 100,000 บาท	8	3.60	0.145		
	รวม	200	3.56	0.171		

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ