

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ระเบียบวิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percents) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และสถิติทดสอบ f-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson

#### ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานกับตัวเมือง การบริการที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ การแสดงเครื่องหมายต่าง ๆ ร้านค้า ร้านอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก และการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

## 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในด้านการบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานกับตัวเมือง ด้านความสะดวกของสถานที่ ด้านการแสดงเครื่องหมายต่างๆ ด้านร้านค้า ร้านอาหาร ด้านการตรวจค้น เพื่อรักษาความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าผู้โดยสารภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าผู้โดยสารภายในประเทศที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในด้านการบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานกับตัวเมือง ด้านร้านค้า ร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสาร จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุก ๆ ด้าน

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of the domestic customers at Suvarnabhumi Airport 2) to compare the satisfaction of domestic customers based on personal factors 3) to study the relationship between service and satisfaction of domestic customers at Suvarnabhumi Airport. The population and samples were 400 domestic customers at Suvarnabhumi Airport. By this survey research, the questionnaire was used as the research instrument. The collected data were analyzed by SPSS for Windows. The statistics used included frequency, percentage, mean and standard deviation; t-test and f-test were used to compare the difference while the relationship was analyzed by Pearson Correlation Coefficient.

The research results could be summarized as follows:

1. The satisfaction of domestic customers at Suvarnabhumi Airport on the service in terms of transportation between airport and city, parking, cleanness of airport, signs, shops, food shops, convenience facilities and security control was at intermediate level in all aspects.

2. The satisfaction comparison of customers based on personal factors could be summarized as follows:

- 2.1 The satisfaction of customers based on gender, both overall and individual consideration, indicated that the customers with different genders had the similar satisfaction on the service provided by Suvarnabhumi Airport with the significant statistic at 0.05 level.

2.2 By the overall consideration, the satisfaction of customers based on age, indicated that the customers with different age had the similar satisfaction on the service provided by Suvarnabhumi Airport with the significant statistic at 0.05 level. Additionally, the individual consideration indicated that the domestic customers at different ages had different satisfaction on the service at Suvarnabhumi Airport in terms of transportation between airport and city, cleanness of airport, signs, shops, restaurants and security control with the significant statistic at 0.05 level; however, the customers had the same satisfaction on other aspects.

2.3 Concerning the satisfaction comparison of customers based on educational level, both overall and individual consideration, indicated that the customers with different educational background had different satisfaction on the service provided at Suvarnabhumi Airport for all aspects with the significant statistic at 0.05 level.

2.4 By the overall consideration, the satisfaction comparison of customers based on occupation, indicated that the customers with different occupation had the similar satisfaction on the service provided by Suvarnabhumi Airport with the significant statistic at 0.05 level. For the individual consideration, the domestic customers having different occupation had different satisfaction on the service at Suvarnabhumi Airport in terms of transportation between airport and city, shops and restaurants with the significant statistic at 0.05 level; however, the customers had the same satisfaction on other aspects.

2.5 The satisfaction comparison of customers based on income, both overall and individual consideration, indicated that the customers with different income had different satisfaction on the service provided at Suvarnabhumi Airport for all aspects with the significant statistic at 0.05 level.

3. The service and satisfaction of domestic customers at Suvarnabhumi Airport were correlated with the significant statistic at 0.05 level in all aspects considered.