

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารขาออกคนไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในภาพรวมและทุกๆ ด้านของการให้บริการ ได้แก่ ด้านการจัดอาคาร ด้านการจัดสถานที่ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการให้บริการอื่นๆ ภายในอาคารอยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะทางประชากรและการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เสนอแนะว่าควรปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดอาคารและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

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.