



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการทำอากาศยานในกรุงเทพฯและปริมณฑล ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เพ็ญพกา มาศ ศรีสวัสดิ์, ดร. รัมภาภัก ฤกษ์วีระวัฒนา

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
e-mail : penpagamas@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการทำอากาศยานในกรุงเทพฯและปริมณฑลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาใน การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำนวน 400 คน โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ใช้ หลักการวิเคราะห์โดยอาศัยการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version 22.0)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การบริการ, นักศึกษา



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## The Satisfaction at the Airports in Bangkok and perimeter services in terms of facilities and environment of student at Suan Sunandha Rajabhat University

### Abstract

This research aimed to study and compare the services at The Airport in Bangkok and perimeter. The research of the study will be used to improve those places to make them better and effective. The sampling population were 400 students studying for their bachelor degrees at SuansunandhaRajabhat university from the total 19,822 students. The tool of this research was the table Taro Yamane. The validity of the study come out 95 percent by using the queationaire concerning the satisfaction about the service they received at thare places in the fallowing topics : services, facilities, environment,safety and processes. After that the results of the study would be analyzed by the SPSS for windows (Statistical Packege for social Scienoes for Windows)

**Keywords :** Satisfaction, Services, Student



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางอากาศก็มีความสะดวกรวดเร็วสามารถเดินทางไปต่างสถานที่ต่าง ๆ หรือขนส่งสิ่งของได้ทันเวลา ด้วยคุณประโยชน์ของการขนส่งทางอากาศที่สามารถลดข้อจำกัดของเวลาและช่องว่างด้านระยะทางระหว่างประเทศและสภาพภูมิศาสตร์ลงได้ “ท่าอากาศยาน” จึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจของประเทศ การขนส่งทางอากาศยานอย่างเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนและเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น “ศูนย์กลางการบินของภูมิภาค”(Aviation hub) (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).2548:2)

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ปัจจุบันได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมีท่าอากาศยานในอยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ(ดอนเมือง) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคณะผู้วิจัยเลือกศึกษาท่าอากาศยานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่งเสริมกิจการต่างๆภายในท่าอากาศยานรวมทั้งกิจการอื่นที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการภายในท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็น กิจการจัดตั้งสนามบินหรือที่ ขึ้น ลง ของท่าอากาศยาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการใช้บริการอากาศยาน การให้บริการช่างอากาศยาน การบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับอากาศยาน สินค้า พัสดุภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างตลอดถึงการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอันเกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับกิจการดังกล่าวโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เปรียบเสมือนประตูเข้าสู่ ประเทศไทยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับจากท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยตั้งแต่การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกด้วยบริการที่พร้อมสรรพให้กับผู้ใช้บริการ ผู้บริการด้านการขนส่งทางอากาศทั้งด้านการขนส่งผู้โดยสาร สินค้าพัสดุภัณฑ์ ต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและประทับใจในบริการดังกล่าว อันจะนำมาซึ่งชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีให้กับประเทศไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม(เกียรติชัย ล้อจักรชัยและคณะ.2523:3)

กิจการท่าอากาศยานจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการ (User)และหน่วยงานรวมถึงองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินพลเรือนระหว่างประเทศกล่าวคือ การบริการเป็นการบริการพื้นที่ที่ใช้บริการ ได้แก่ พื้นที่สำหรับใช้บริการผู้โดยสาร (Passenger area) พื้นที่สำหรับขนถ่ายสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ(Cargo area) พื้นที่สำหรับการบริการซ่อมบำรุง(Maintenance area) และหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ผู้ประกอบธุรกิจการบินอากาศ อันได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาชนผู้ให้บริการ เป็นต้น ผู้ใช้บริการ จะเป็นผู้ใช้บริการของกิจการท่าอากาศยาน อันได้แก่ บริษัทการบิน บริษัทตัวแทนขนส่งทางอากาศ ผู้โดยสาร ผู้มารับ – ส่ง รวมทั้งบริษัทที่รับเหมาเข้ามาดำเนินการภายในท่าอากาศยาน เช่น บริษัทเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ ภัตตาคาร ร้านค้า หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินพลเรือนระหว่างประเทศทั้งหมด(“พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522,” 2522:2)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการท่าอากาศยานในกรุงเทพฯ และปริมณฑลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ความพึงพอใจ** เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการแล้วและบริการนั้น ๆ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับการบริการ (Kotler & Armstrong, 2002 อ้างใน กรรณภัทร กันแก้ว, 2555) แต่ในทางกลับกันหากบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่ได้รับการตอบสนองในทิศทางเดียวกับความต้องการหรือความคาดหวังในบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการดังกล่าว ดังนั้น หากกล่าวโดยสั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าเป็นไปตาม ความต้องการและการคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือไม่ (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545) นอกจากนี้มัลลินส์ (Mullins, 1996 อ้างใน ญัฐฐิติมา อ่วมอารีย์, 2554) ได้อธิบายสอดคล้องกันว่าความพึงพอใจเป็น ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการ ในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการหรือความ คาดหวังที่มีอยู่ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

**บริการ** หมายถึง กิจกรรมใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใด คณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญซึ่งมองไม่เห็นเป็นตัว เป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตนั้น บริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ การบริการเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น (สมชาย กิจยรรยง, 2536 : 42) หรือเป็นการปฏิบัติ หรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่ได้รับการปฏิบัติ นั้น ๆ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2537 : 3)

**สิ่งอำนวยความสะดวก** รักชนก มณีรัตน์ (2550) และศูนย์วิจัยป่าไม้ (2541) ได้ให้ความหมายสิ่งอำนวยความสะดวกหรือ Facility ว่า หมายถึงสิ่งที่สร้างความสะดวก หรือทำให้เกิดการประกอบกิจกรรมต่างๆกระทำได้ง่ายขึ้นตามหลักการจัดการอุทยานและพื้นที่นันทนาการ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง บริเวณพื้นที่และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ยังมีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยว ดังนี้

- 1.สนองความต้องการของผู้มาเยือนในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในแง่ของประโยชน์ใช้สอยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
- 2.ช่วยป้องกันรักษาทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวรวมทั้ง อันตรายที่อาจเกิดขึ้นขณะประกอบกิจกรรมนันทนาการ
- 3.เป็นเครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้สร้างความเข้าใจและเพิ่มโอกาสให้นักท่องเที่ยวสัมผัสและชื่นชมธรรมชาติมากขึ้น
- 4.อำนวยความสะดวกให้กับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว
- 5.มีบทบาททางอ้อมในการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว

**ความหมายของสิ่งแวดล้อม**



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาวิตา จินะวัฒน์ (2548) และราชบัณฑิตยสถาน (2519, หน้า 124) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่แวดล้อมตัวมนุษย์อยู่โดยรอบ ในทางภูมิศาสตร์จะหมายถึง สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและ ในทางสังคมวิทยาคำว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งที่กระตุ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

เกษม จันทร์แก้ว (2545, หน้า 3-4) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า สิ่งแวดล้อม ไว้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น สิ่งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม สิ่งที่เราเห็น ได้ด้วยตาและไม่สามารถเห็น ได้ด้วยตา สิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตตลอดทั้งที่เป็นสิ่งที่ให้คุณ และให้โทษ

สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม (2535, หน้า 1) ได้ให้คำนิยามว่า สิ่งแวดล้อมหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ และชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์ได้ทำขึ้น

**ความปลอดภัย (Safety)** หมายถึง สภาพหรือสภาวะที่แสดงถึงการเตรียมการ และการดำเนินการ เพื่อป้องกันภัย อันตราย จากการปฏิบัติงานหรือการกระทำต่างๆรวมถึงการแก้ไข และช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน (สมหวัง วิทยาปัญญานนท์, 2548, น.4) และยังหมายถึง การไม่มีอุบัติเหตุและการดำรงชีวิตอยู่อย่างสุขกาย สุขใจ ไม่เสี่ยงภัย มีความมั่นใจในการประกอบกิจกรรมต่างๆ และมีการเตรียมป้องกันภัยไว้ล่วงหน้าอย่าง ถูกต้อง เหมาะสมและสม่ำเสมอ (เอ็มอัชมา (รัตนริมจง) วัฒนบุรานนท์, 2548, น. 4)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 2) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยว่า หมายถึง การควบคุม ความสูญเสียจากอุบัติเหตุ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บ เจ็บป่วย ทรัพย์สินเสียหาย และ ความสูญเสียเนื่องจาก กระบวนการผลิต การควบคุมจะหมายรวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ และการดำเนินการให้สูญเสียน้อย ที่สุด เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

โชคชัย บุเสมอ (2542 : 3) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาวะการปราศจากภัย หรือการพ้น ภัย รวมไปถึงการปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย หรือการสูญเสียชีวิต

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2560 จำนวน 19,822 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2560 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เดินทางกับผู้ใด เป้าหมายการเดินทาง จำนวน ครั้งที่ใช้บริการ และท่าอากาศยานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจท่าอากาศยานที่เลือกใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อมในท่าอากาศยาน ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการ ซึ่งแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 25 ข้อและเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับ ความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งใช้เวลาเก็บและรวบรวมแบบสอบถามในวันนั้น

3.2 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

### 4.การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version 13.0) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535, 111)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่เป็นคำถามแบบปลายเปิดเก็บรวบรวมเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ผลการวิเคราะห์

#### ผลการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์

พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งได้ เป็น เพศหญิงและเพศชายคิดเป็นสัดส่วน 72% และ 28% ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ โดยกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นสัดส่วน 75% ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้กลุ่ม ตัวอย่างมีส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นสัดส่วน 46.8% ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาบุคคลที่เดินทางด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เดินทางคนเดียว คิดเป็นสัดส่วน 40.8% รองลงมาคือ เดินทางกับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นสัดส่วน 35%

ผลการศึกษาเหตุผลที่ใช้บริการท่าอากาศยานในกรุงเทพฯ(ท่าอากาศยานดอนเมือง)และปริมณฑล(ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ)ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว คิดเป็นสัดส่วน 57% รองลงมาคือ เพื่อกลับภูมิลำเนา คิดเป็นสัดส่วน 41%



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการศึกษาความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานในกรุงเทพฯ(ท่าอากาศยานดอนเมือง)และ  
ปริมณฑล(ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ)ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทาง นานๆครั้ง คิดเป็นสัดส่วน64%  
รองลงมาคือ ค่อนข้างบ่อย คิดเป็นสัดส่วน28%

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ท่าอากาศยานใดส่วนใหญ่เลือกใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง  
คิดเป็นสัดส่วน56.8% รองลงมาคือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คิดเป็นสัดส่วน43.3%

**ด้านการบริการ** กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มาก  
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32 : พึงพอใจมาก) รองลงมาคือ เรื่องพูดจาสุภาพ ความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่  
เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04 : พึงพอใจมาก)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความชัดเจนของป้าย  
สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19 : พึงพอใจมาก) รองลงมาคือ เรื่องอาคาร  
สถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15 : พึงพอใจมาก)

**ด้านสภาพแวดล้อม** กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่อง การทำความสะอาดพื้นที่ให้  
อยู่ในสภาพที่สะอาดเรียบร้อย อย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07 : พึงพอใจมาก) รองลงมาคือ เรื่องมี  
การบำรุงรักษาพื้นที่ บริเวณจุดให้บริการ ให้อยู่ในสภาพที่น่าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03 : พึงพอใจมาก)

**ด้านความปลอดภัย** กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีระบบป้องกันอุบัติเหตุและ  
สัญญาณเตือนภัยที่ทั่วถึงเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16 : พึงพอใจ  
มาก) รองลงมาคือ เรื่องระบบความปลอดภัยในการเข้า-ออก ภายในและภายนอกท่าอากาศยาน (ค่าเฉลี่ย  
4.09 : พึงพอใจมาก)

**ด้านกระบวนการ** กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้  
ในการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13 : พึงพอใจมาก) รองลงมาคือ เรื่องจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ  
ต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93 : พึงพอใจปานกลาง)

### อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 400 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย  
จำนวน112คน คิดเป็นร้อยละ28.0 และเพศหญิงจำนวน288คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 กลุ่มอายุที่มีจำนวนมาก  
ที่สุดได้แก่'20-25ปี จำนวน300คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุดได้แก่ นักศึกษา  
ชั้นปีที่3 จำนวน187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง  
คิดเป็นร้อยละ 56.8 มากกว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คิดเป็นร้อยละ 43.3 ความพึงพอใจการใช้บริการท่า  
อากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ ความพึงพอใจการใช้บริการท่าอากาศ  
ยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.8 ระดับความพึงพอใจของทั้งสองท่าอากาศยานมี  
ความแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีอัตราการให้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสวนสุนันทาน้อยกว่าท่าอากาศยานดอนเมือง และ ท่าอากาศยานดอนเมืองควรปรับปรุง ด้านที่ต้อง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และ ด้านกระบวนการเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว.(2555).*ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบินกรณีศึกษา : สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย.วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์.(2558).*ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- บุษบง พาณิชผล.(2555).*การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ*
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์.(2555).*ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ. อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*
- รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย.(2556).*ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาด บริการ และคุณค่าตรา สินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*
- รัฐนันท์ พุกภักดี.(2557).*ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*
- วสวัสดิ์ สุตัญญาณณ.(2560).*ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย : กรณีศึกษา ผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*
- ศรารุณี สนใจ.(2559).*ปัจจัยเชิงสาเหตุแนวการจัดการศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษาของชาติของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย. มหาบัณฑิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ*
- อัญชลี แสงไชย.(2558).*ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม*
- อุทิศ บำรุงชีพ.(2560).*ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2560.146*
- อำนวยการ เลิศรุ่งโรจน์.(2549).*ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนบางมดวิทยา “สี่ลูกหวาดจวนอุปลัมภ์” .หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).*(2548).07 เม.ย. 2561, สืบค้นจาก <https://aotinter.airportthai.co.th/th/aot/about-us/aot-profile>