

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้เดินทางชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	กัญญณัฏฐ์ สิทธิฤกษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	กันยายน 2554
จำนวนหน้า	59

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดินทางชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความระดับพึงพอใจของผู้เดินทางชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยศึกษาหาความพึงพอใจจำแนกตามเพศในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่างเป็นเพศชาย 125 เพศหญิง 125 โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มสอบถามจากผู้เดินทางชาวไทย ในอาคารผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเพื่อประเมินเรื่องคุณภาพบริการ SERVQUAL ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่า t-test

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายและเพศหญิงช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุดมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจของผู้เดินทางชาวไทยที่มีต่อท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรกคือความน่าเชื่อถือในส่วนของการแจ้งข้อปฏิบัติในการขึ้นเครื่องแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน เช่น การจำกัดปริมาณของเหลวและสเปรย์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร รองลงมาคือด้านความมั่นใจในส่วนของการได้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีและความเอื้อเฟื้อจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบในส่วนของการให้ข้อมูลและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องชัดเจน ตรงตามข้อเท็จจริงและเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความพึงพอใจในส่วนของป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่นป้ายบอกทาง จอบอกเวลาขึ้น-ลงของสายการบิน และสัญลักษณ์อื่นๆ ได้อย่างชัดเจน และด้านความเอาใจใส่และการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ในส่วนของการให้บริการระยะเวลาขึ้น-ลงของสายการบินอย่างเหมาะสม โดยผู้โดยสารไม่ต้องใช้เวลาในการรอเที่ยวบินทั้งขาขึ้นและขาลงเป็นเวลานาน

ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามเพศพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เดินทางชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่จำแนกตามเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเอาใจใส่และการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ และไม่แตกต่างในด้านความรับผิดชอบ และลักษณะทางกายภาพ