

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น
ตามมาตรการรักษาความปลอดภัย :
กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

นางสาวชนม์ลิตา บุญเมือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2553

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น
ตามมาตรการรักษาความปลอดภัย :
กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

นางสาวชนม์ลิตา บุญเมือง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น
ตามมาตรการรักษาความปลอดภัย :

กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
Passenger Satisfaction toward Service Quality of
Investigating Officers According to Security Measures:
A Case Study at Domestic Terminal of Donmuang Airport

โดย

นางสาวชนม์สิตา บุญเมือง

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ อินทร์หม้อ

คณะกรรมการ พิจารณางานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว มีมติเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตได้



ประธานกรรมการ

(ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจมมารี รักษ์ชูชีพ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ อินทร์หม้อ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑบุตร)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ตามมาตรการรักษาความปลอดภัย :
ชื่อ	กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง นางสาวชนม์ลิตา บุญเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิรัตน์ อินทร์หม้อ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าทดสอบค่าที (Independent t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมประยุกต์ทางคณิตศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของสนามบินดอนเมืองที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการของสนามบินจะใช้ในกรณีการเดินทางเพื่อกลับบ้าน/เยี่ยมญาติ และจะเดินทางในช่วงเวลา 12.01 - 18.00 น. ส่วนในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาใช้บริการสนามบิน (ความถี่ในการใช้บริการ) จำนวน 1 - 2 ครั้ง โดยทราบข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต และผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามบินมากที่สุดคือตนเอง

ผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความ

นำเชื้อถื้อและไว้วางใจได้ ด้านรูปลักษณ์ หรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความปลอดภัยเป็นอันดับ
สุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.86, 3.83, 3.81 และ 3.78

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้
บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Independent Study Title	Passenger Satisfaction toward Service Quality of Investigating Officers According to Security Measures: A Case Study at Domestic Terminal of Donmuang Airport
Name	Miss Chonsita Boonmuang
Advisor	Assistant Professor Dr. Sureerat Inmor
Major	International Bussiness
Academic Year	2010

ABSTRACT

The purpose of the study was to examine the passenger satisfaction toward the service quality of investigating officers according to security measures at Domestic Terminal of Donmuang Airport. Questionnaires were used as the instrument for data collection from 400 passengers at Domestic Terminal of Donmuang Airport. The statistics used consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent t-test, One-Way ANOVA, LSD (Least Significant Difference), and the data were analyzed through the application of Statistical Package for the Social Sciences.

The results of study on the passenger satisfaction toward the service quality of investigating officers revealed that the majority of respondents were female, between 21-30 years old, single, graduated with Bachelor's degree, were employees of companies/shops, earned a monthly income of 20,000 Baht or lower, used the airport services when returning homes /visiting relatives, preferred travel time between 12.01-18.00 hours, used the airport service 1-2 times in 3 months, received information from internet and the respondents made decision on the choice of airport services by themselves.

The study on the passenger satisfaction toward the service quality of investigating officers demonstrated the high level of satisfaction in all aspects. The respondents gave priority on the aspect of responding to passenger needs, next on the aspects of care taking, reliability and trustworthiness, appearance or physical characteristics and safety respectively with the mean of 3.87, 3.86, 3.83, 3.81 and 3.78.

The results of hypothesis test showed that different demographic factors on gender, age, status, education level caused difference in the passenger satisfaction toward the service quality of investigating officers at 0.05 level of significance.