

ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ท่าอากาศยานดอนเมือง

**CUSTOMER EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS TOWARD
SERVICES OF DON MEAUNG INTERNATIONAL AIRPORT**

วราพัฒน์ ธีระภริมย์ไชย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของท่าอากาศยานดอนเมือง

วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

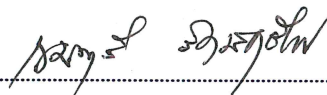
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของท่าอากาศยานดอนเมือง
Customer Expectations and Perceptions toward Services of
Don Mueang International Airport
ชื่อ - นามสกุล นางสาวราพัฒนีย์ ธีระภิรมย์ไชย
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.
ปีการศึกษา 2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



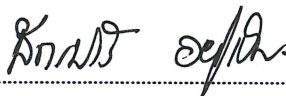
ประธานกรรมการ

(อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A.)



กรรมการ

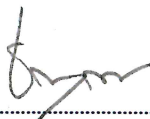
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการ ของท่าอากาศยานดอนเมือง
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น, วท.ม.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ ค่า Pair Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการมากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ

Independent Study Title	Customer Expectations and Perceptions toward Services of Don Mueang International Airport
Name - Surname	Miss Warapan Tirapiromchai
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Chatparee Yooyen, M.Sc.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The independent study was conducted to examine the factors that affected the expectations and perceptions of the customers toward the services of Don Mueang International Airport, and to investigate the differences in the expectations and perceptions of the customers toward the services of Don Mueang International Airport. The statistics used for data analysis comprised Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pair Sample t-test at 0.05 level of significance.

The results of study revealed that most of the respondents were female between 21-30 years old, married, graduated with Bachelor's degree, were company officers, and earned a monthly income of 10,001-20,000 Baht. Regarding the overall customer expectations, it was found that the aspects of equivalent service, progressive service, adequate service, fast service, and continuous service were at the high level. The overall customer perceptions were at the moderate level, the customers had higher expectations toward services than perceptions in every aspect, except the aspect of equivalent service that showed higher satisfaction than expectations. These results demonstrated that the services at Don Mueang International Airport had first-come first-served operating system, provided service facilities, opened to ideas and suggestions from the customers, provided delighted services and had good relationships with the customers.

Keywords: Expectations, Perceptions, Service Quality

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้านักการให้บริการของท่าอากาศยานเมือง เล่มนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์ ทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เขมมาลี รัชชชูชีพ กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฉัตรปารี อยู่เย็น ที่ปรึกษา ที่สละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการอนุเคราะห์ช่วยตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้านี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

สิ่งสำคัญที่สุดของผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ท่านอาจารย์ ผู้มีพระคุณสูงสุดซึ่งแนะนำสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษา อีกทั้ง น้องชายและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความสนใจ ช่วยสนับสนุนการศึกษาของผู้ศึกษามาตลอด จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหากงานในครั้งนี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาของอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย

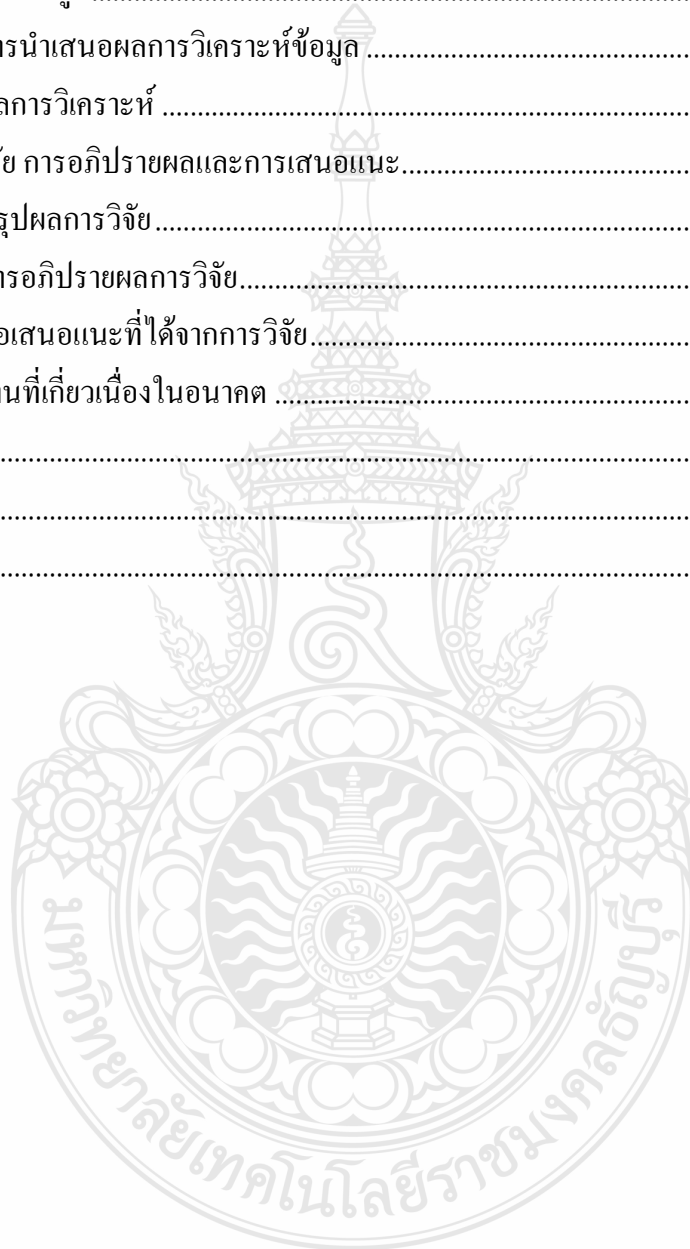


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	26
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและการเสนอแนะ.....	106
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	106
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	124
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	130
5.4 งานที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	135
ประวัติผู้เขียน.....	141



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 26
4.2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 27
4.3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส 27
4.4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 28
4.5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 28
4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 29
4.7	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... 29
4.8	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา..... 30
4.9	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 32
4.10	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 33
4.11	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 35
4.12	แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน..... 36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	37
4.14 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	38
4.15 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	40
4.16 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	41
4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ.....	42
4.18 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ.....	44
4.19 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ.....	45
4.20 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามอายุ.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ..... 47
4.22	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ..... 49
4.23	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ 50
4.24	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามอายุ..... 51
4.25	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 52
4.26	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
4.27	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา 55
4.28	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา 56
4.29	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา 59
4.31	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
4.32	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา 61
4.33	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ 62
4.34	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 64
4.35	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 65
4.36	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.37	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 68
4.38	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 69
4.39	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 70
4.40	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 71
4.41	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1..... 72
4.42	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ..... 73
4.43	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ..... 74
4.44	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ..... 76
4.45	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามอายุ..... 77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.46 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ	78
4.47 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ	79
4.48 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ	81
4.49 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามอายุ	82
4.50 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส	84
4.51 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามสถานภาพสมรส	85
4.52 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของ ลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส	86
4.53 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.54 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
4.55 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
4.56 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
4.57 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
4.58 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
4.59 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
4.60 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ	95
4.61 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอาชีพ	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.62 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพ	98
4.63 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	99
4.64 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	100
4.65 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	101
4.66 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	102
4.67 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาคหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	103
4.68 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	104
4.69 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	104

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 สนามบินท่าอากาศยานดอนเมือง	2
1.2 แสดงกรอบแนวคิด.....	6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประชากรโลกมีการขยายตัวเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้ความต้องการก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ในขณะที่ทรัพยากรก็มีใช้อย่างจำกัด ธุรกิจบางประเภทก็ต้องทำการขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นให้สามารถสนองความต้องการได้ดีที่สุด เมื่อธุรกิจมีการขยายตัวการคมนาคมขนส่งก็มีความสำคัญตามมา การคมนาคมขนส่งที่เห็นได้ชัดเจนเลยว่ามีค่ามากในยุคปัจจุบันนี้คือ การคมนาคมขนส่งทางอากาศ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยกว่าการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

ในประเทศไทยการคมนาคมขนส่งทางอากาศมีสนามบินที่คอยรองรับผู้โดยสารทั่วโลก ที่มาใช้บริการ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 1 ในประเทศไทยคือ สนามบินสุวรรณภูมิ สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้ถึง 45 ล้านคนต่อปีแต่ปัจจุบันมีผู้โดยสารมาใช้บริการถึง 47.5 ล้านคนหรือ 299,566 เที่ยวบิน ซึ่งคาดว่าในปีพ.ศ. 2560 จะมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นถึง 63.9 ล้านคน 370,047 เที่ยวบิน ถือได้ว่าจำนวนผู้โดยสารนั้นเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้สนามบินสุวรรณภูมิเกิดปัญหาเรื่องความแออัดของผู้โดยสาร จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการได้ ทั้งนี้ รัฐบาลจึงได้ทำการย้ายสายการบินต้นทุนต่ำ มายังสนามบินดอนเมืองเป็นการถาวร เพื่อช่วยลดความแออัดของจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิ อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ทำให้สนามบินดอนเมืองกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ที่ผ่านมา ซึ่งก่อนหน้านี้ทางบริษัทท่าอากาศยานไทย หรือ ทอท. (AOT) เตรียมพร้อมทั้งด้านกายภาพ ทำการฟื้นฟู ปรับปรุงพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสนามบินดอนเมืองให้มีมาตรฐาน สะดวก สะอาด ปลอดภัยและสามารถรองรับผู้โดยสารได้ตลอดการเดินทาง เพื่อเปิดให้บริการการบินเชิงพาณิชย์รองรับการบินโดยมั่นใจว่าหลังปรับปรุงจะสามารถรองรับผู้ให้บริการได้ 16 ล้านคนต่อปี จากเดิม 12 ล้านคนต่อปี และรองรับเที่ยวบินได้ 256 เที่ยวบินต่อวัน ว่าที่ ร.ท.อนิรุทธิ์ ถนอมกุลบุตร กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย หรือ ทอท.(AOT) เผยว่า ได้เตรียมความพร้อมในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ 4 ด้าน คือ

1. การให้บริการร้านค้าปลอดภาษี
2. การให้บริการร้านค้าเชิงพาณิชย์
3. การให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ
4. การตั้งศูนย์สั่งการและประสานงาน



ภาพที่ 1.1 สนามบินท่าอากาศยานดอนเมือง

ที่มา : <http://www.thairath.co.th>

เราจะเห็นได้ว่า เมื่อมีการย้ายกลับมาใช้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมืองอีกครั้ง ทำให้ผู้โดยสารมีความคาดหวังว่า สนามบินดอนเมืองจะมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำแผนพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือมีแผนป้องกันตั้งรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ที่ได้หรือไม่ ทำให้ผู้ศึกษาอยากทราบว่าความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองนั้นเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการของท่าอากาศยานดอนเมืองใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ วิเคราะห์ หรือปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
2. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีความแตกต่างกับการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัย

ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งประกอบด้วย

 - 1.1 ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
 - 1.2 ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

2.2 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรที่ใช้การคำนวณ คือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้นคือ 400 คน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2549: 177)

3. พื้นที่ในการเก็บข้อมูล

พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ สนามบินท่าอากาศยานดอนเมือง
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 - เดือนมกราคม 2556

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ด้านความคาดหวัง ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ด้านการรับรู้ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความคาดหวังในการบริการ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด หรือการคาดการณ์ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ของมนุษย์ที่อยู่ภายในจิตใจ โดยสิ่งเหล่านั้นยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งมีความคิดว่าสิ่ง ๆ นั้นสามารถปฏิบัติกับตนในสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

การรับรู้ในการบริการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าได้รับจากการให้บริการของพนักงาน โดยแสดงออกถึงความพึงพอใจในงานบริการนั้น ๆ ว่าดีหรือไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยแค่ไหน

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือเกินความต้องการ จนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและความพึงพอใจมากที่สุด มีทัศนคติที่ดีกับสิ่งที่ได้รับ

ลูกค้า หมายถึง ประชากรชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทย และ พนักงานของสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานดอนเมือง

การคมนาคมขนส่งทางอากาศ หมายถึง การติดต่อ สื่อสาร ขนส่งสินค้า หรือเดินทางไปมาหาสู่ระหว่างกัน ในดินแดนที่ห่างไกลกัน โดยอาศัยเครื่องบินเป็นพาหนะใช้ในการเดินทางไปยังอีกสถานที่แห่งหนึ่งที่ต้องการ

การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายความว่า การมีความยุติธรรมในการให้บริการกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหมด

การบริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายความว่า การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา ไม่ล่าช้าและกล้าตัดสินใจ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายความว่า การมีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรในการปฏิบัติงาน ที่มีจำนวนเหมาะสมกับผู้ที่มาใช้บริการ

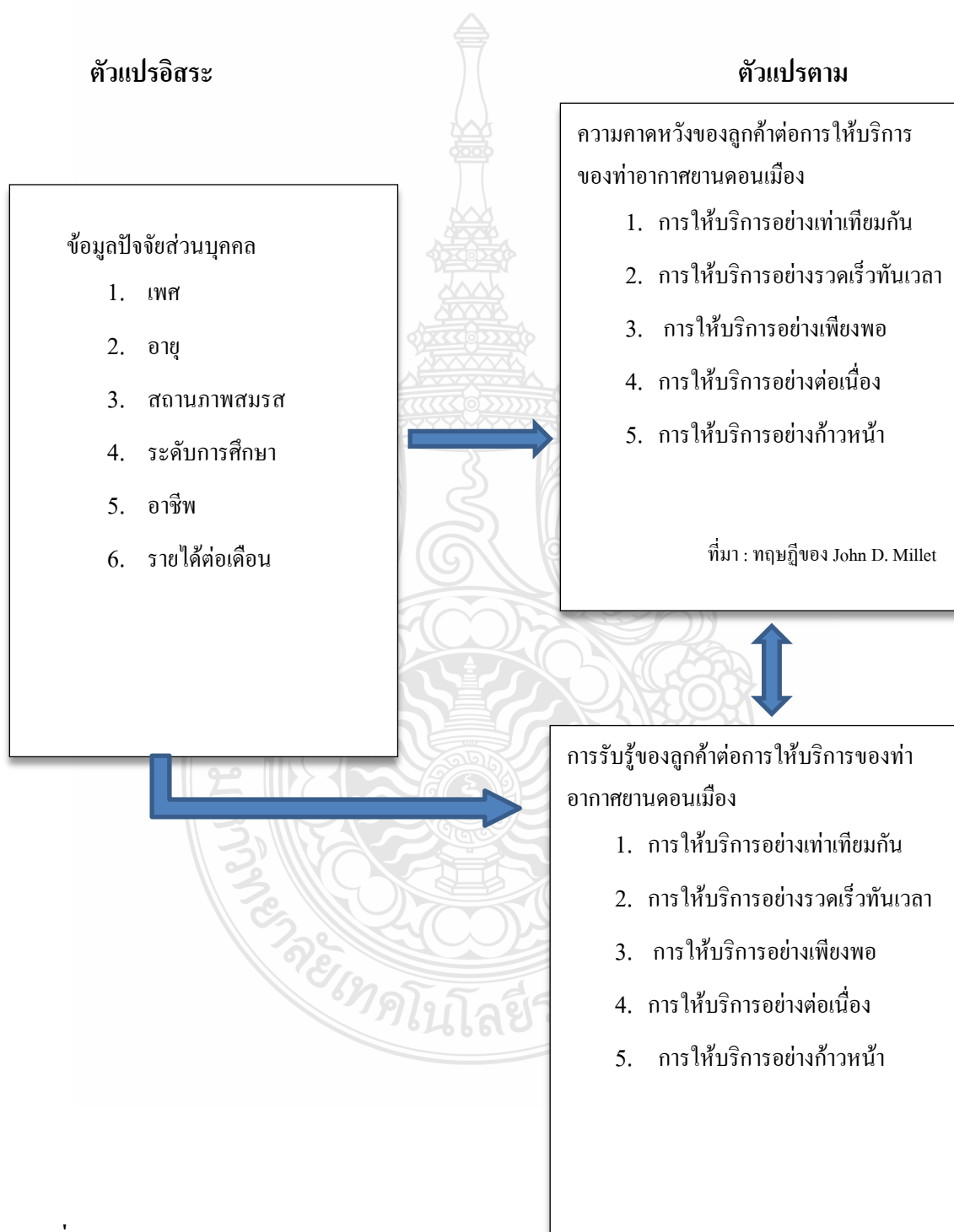
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายความว่า การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายความว่า การบริการมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการไปในทางที่ดี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ท่าอากาศยานดอนเมือง หรือ สนามบินดอนเมือง หมายถึง เป็นสถานที่ที่ให้บริการหรืออำนวยความสะดวกกับผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางไปยังสถานที่ที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องบินเป็นพาหนะใช้ในการเดินทางที่รวดเร็วและปลอดภัย

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิด เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง



ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
3. ข้อมูลที่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ วิเคราะห์ หรือปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ได้อาศัยแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถนำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความดูแลเอาใจใส่ลูกค้าหรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องทำความเข้าใจในงานบริการอย่างถ่องแท้และเต็มใจที่จะสร้างรอยยิ้ม มิตรไมตรีในการให้บริการกับลูกค้า

นิรชา นาคารย์ (อ้างถึงใน จิตราภรณ์ เฟ็งดี, 2541 : 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในเรื่องของผลการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการเกิดหารรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นและเป็นสภาพอารมณ์ที่พึงพอใจอันเกิดจากการประเมินผลงาน เป็นการประเมินความคิดของผู้ใช้บริการ

ทิพย์วดี ทิพย์ประเสริฐสิน (2549 : 24) การให้บริการเป็นการให้สินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความพอใจของผู้ใช้บริการหรือการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก องค์กรแต่ละแห่งมีความสามารถในการให้บริการ ในแต่ละด้านไม่เท่ากัน

สมชาติ กิจขรรยง (2536 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

อินทรา จันทร์รัฐ (2552 : 31 อ้างถึงใน นवलวี รัตนาสุข, 2543: 43) กล่าวว่าลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการอะไร มากน้อยแค่ไหน

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกประทับใจที่ผู้ใช้บริการ

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที เมื่อผู้ใช้บริการมาถึงจะต้องได้รับการบริการขั้นต้นก่อนในทันที เช่น มีบริการเสิร์ฟน้ำดื่ม พาไปนั่งที่เก้าอี้เพื่อรอใช้บริการ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

คหัตถฐานันท์ ขวัญทอง (2548 : 12 อ้างถึงใน วิสวัตต์ ควรชม, 2544 : 18) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre- Service Factors)

- 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of service)

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factor)

- 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Conveniency)
- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- 2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 2.4 ความซบซึ้งนุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ (Correctness)
- 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Caerlessness)
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญาและความสามารถของบริการ (Competence)

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factor)

- 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพบริการ (Consistency of Service Quality)
- 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)
- 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

ความสำคัญของงานบริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จได้ ถ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานเข้าใจถึงหลักของงานบริการ ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการคำนึงถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการโดยมีใจรักในงานบริการ (Service Mind) อย่างแท้จริง เข้าใจและเริ่มมีการรับรู้ พัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้น ได้ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นสำคัญของการบริการด้วยการกระทำ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นหลักและที่สำคัญต้องสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการกับลูกค้า

1.1.2 ทำให้เข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ถ้าเราเกิดความเข้าใจในลูกค้ามากยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานของเราก็จะง่าย รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า

1.1.3 ทำให้คำนึงถึงบทบาทและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการพึงกระทำ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ เช่น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีการคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการตอบสนองต่อลูกค้าด้วยความจริงใจไม่เสแสร้ง จนในที่สุดทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและกลยุทธ์ต่าง ๆ ของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ เราจะเห็นได้ว่า การแข่งขันในเรื่องการบริการมีส่วนช่วยให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้นได้ ถ้าองค์กรหรือผู้บริหารรู้จักนำเอกลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมาปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานให้ดีขึ้น เข้าใจและรักในงานบริการ ก็จะช่วยให้อธุรกิจมีการเติบโตอย่างแข็งแกร่ง

การบริการสามารถสร้างความเป็น โดดเด่นในการดำเนินงานด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 มีการคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักวิเคราะห์ หรือวิจัยถึงความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง

1.2.2 ทำให้เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะสร้างยอดขายให้กับองค์กรและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดังนั้นในตัวบุคลากรเองจะต้องมาการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

1.2.3 ทำให้เข้าใจแผนงานหรือกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานที่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งแผนงานหรือกลยุทธ์นั้น ต้องมีความโดดเด่น หรือสร้างความน่าสนใจมากกว่าคู่แข่งในตลาด

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์แก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างแนวโน้มทิศทางของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดงานในการให้บริการเพื่อตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ธุรกิจการบริการจะมีความก้าวหน้าต่อไปได้นั้น การบริการจะต้องสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด จนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเมื่อได้รับการบริการนั้นมา ดังนั้นบางครั้งลูกค้าจะต้องสร้างความเข้าใจและเรียนรู้ในงานบริการที่เหมาะสม

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้เวลาในการให้บริการแตกต่างกัน หรือมีความหลากหลายในการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอในการรองรับลูกค้าหรือแม้กระทั่งความต้องการของลูกค้าเองที่มีมากจนเกินไป ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการคาดหวังกับการบริการอย่างมีเหตุผล รับรู้และสร้างความเข้าใจ

2.2 ทำให้คำนึงถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการก็ต้องมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่ดีด้วย เมื่อต้องการใช้บริการควรมีการระบุความต้องการนั้น ๆ ว่าต้องการอะไรมากน้อยแค่ไหน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติกับตนได้อย่างถูกต้องและความพึงพอใจนั้นก็จะตามมา

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี (คหฤๅณันท์ ขวัญทอง, 2548 : 9 อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 : 6-8) มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ลูกค้า เห็นอกเห็นใจและเข้าใจในตัวลูกค้า

E = Early Response การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยที่ลูกค้าอาจไม่ได้มีการร้องขอ

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือ มีการให้เกียรติลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างนอบน้อม

V = Voluntariness manner การให้บริการที่มีความสมัครใจ เต็มใจในการให้บริการอย่างจริงจัง

I = Image Enhancing การแสดงออกเพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

C = Courtesy การแสดงออกกิริยาอาการที่สุภาพอ่อนโยน มีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตนกับลูกค้า

E = Enthusiasm การมีความกระตือรือร้น กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความคล่องแคล่ว เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด

John D.Millet (1954 : 397-400) ได้กล่าวถึง คุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ที่สามารถพิจารณาจากปัจจัย 5 ด้านเหล่านี้ ได้แก่

1. การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายความว่า การมีความยุติธรรมในการให้บริการกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหมด

2. การบริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายความว่า การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา ไม่ล่าช้าและกล้าตัดสินใจ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายความว่า การมีสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรในการปฏิบัติงาน ที่มีจำนวนเหมาะสมกับผู้ที่มาใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายความว่า การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายความว่า การบริการมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการไปในทางที่ดี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นอาจกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ จะมีประสิทธิภาพหรือสร้างความพึงพอใจได้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานบริการ (Service Mind) ต้องทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ การบริการจะบรรลุตรงตามความต้องการได้นั้นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานบริการนั้นออกมาตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า จนกระทั่งลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการมากที่สุด ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในสายตาของลูกค้า และลูกค้าก็จะมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและกลับมาใช้บริการนั้น ๆ อีกครั้ง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สมยศ นาวิการ (2548 : 129) ความคาดหวังจะอ้างถึงการรับรู้ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมและผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรม ความคาดหวังจะเป็นการคาดคะเนของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของกำลังความพยายามหรืออุจูงใจระดับหนึ่งจะนำไปสู่ผลที่ติดตามมาที่ต้องการ

บุญเรือง โรจนศิริ (2553 : 30 อ้างถึงใน นฤมล อินทร์กล้า, 2548 : 21) ความคาดหวัง คือ เป็นความคิดความรู้สึก อย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือเกิดขึ้นในอนาคต ตามควรจำเป็นและเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

ชิษณุกร พรภานุวิชญ์ (2540 : 6) ความคาดหวัง หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดเห็น และการตีความของการคาดการณ์กับเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการคาดหวังในตัวบุคคลที่สัมพันธ์กับตน ว่าบุคคลนั้น ๆ จะประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

Parasuraman , Zeithaml & Berry (1988:16) ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ

Murray(1962 อ้างในกฤษณินทร์ ทวีศรี, 2554 : 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่เคยมักและคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

Victor H. Vroom กล่าวว่า การจูงใจลูกค้านอกจากจะขึ้นอยู่กับจำนวนของสิ่งที่คุณต้องการมาแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกของคุณเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้นด้วย นั่นคือ เมื่อคุณต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ย่อมเกิดแรงจูงใจสูง (พรพรมพรหมเทศ, 2551 : 230)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H. Vroom (1964) บางครั้งอาจเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E Theory มีองค์ประกอบสาระสำคัญ ดังนี้

V = Valence คือ ความพึงพอใจ เป็นความต้องการที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้มา

I = Instrumentality คือ เครื่องมือ คือ อุปกรณ์ เป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E = Expectancy คือ ความคาดหวังภายใต้ตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการ มีความคาดหวังในหลาย ๆ สิ่ง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการในสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจและก็จะคาดหวังในสิ่งที่ต้องการไปอีกเรื่อย ๆ

พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจที่จะกระทำใน โดยเชื่อว่าจะได้ผลตอบแทนสูงสุดและเป็นผลตอบแทนที่ต้องการ ซึ่งจะสามารถแสดงได้จากสมการต่อไปนี้

การจูงใจ (M) = ความคาดหวัง (E) × เครื่องมือ (I) × ผลของปัจจัยเชิงปฏิบัติการ (V)

องค์ประกอบของความคาดหวัง

องค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้า หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desire service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ (Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996 : 125- 128)

บริการที่พึงประสงค์ (Desire service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ เป็นการปรารถนาในสิ่งที่ต้องการและมีความเชื่อว่าตนเองจะต้องได้รับสิ่งนั้น

บริการที่เพียงพอ (Adequate service) คือ ระดับที่สามารถรองรับความต้องการขั้นต้นที่ลูกค้ายอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือ ระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับการคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการน้อย ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะต่ำด้วยเช่นกัน

ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) คือ สภาพที่เป็นอยู่จริงของบริการ กล่าวคือ บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับบริการเพียงพอ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าบริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับเพียงพอ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้ (Christopher, Vandermerwe & Lewis, 1996 : 125- 128 อ้างอิงใน สุนิษา จิตเมือง, 2553 : 28)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังต่อการบริการของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จะแตกต่างจาก ความคาดหวังต่อการซื้อสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าราคาสูง นอกจากนั้นความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการสมัครบัตรสมาชิกฟรี แต่ลูกค้าคาดหวังว่าบัตรสมาชิคนั้นจะสามารถใช้เป็นส่วนลด 15% เมื่อซื้อสินค้าครบ 2,000 บาทขึ้นไป

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ชายกับกลุ่มผู้หญิง กลุ่มนักศึกษากับกลุ่มคนทำงาน กลุ่มคนวัยหนุ่มสาวกับกลุ่มคนผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ เช่น ลูกค้าต้องการที่จะซื้อรถยนต์หนึ่ง โดยคาดหวังว่าโชว์รูมนี้อาจจะมีการบริการที่ดีก่อนบริการและหลังบริการ เมื่อได้ลองเข้าไปใช้บริการแล้ว พบว่าความคาดหวังในบริการนั้นเป็นไปตามต้องการจริง ๆ อาจทำให้ลูกค้ามีการบอกปากต่อปากถึงการบริการที่ดีกับผู้อื่นให้ลองมาใช้บริการได้

ดังนั้นอาจกล่าวสรุปได้ว่า ความคาดหวัง เป็นสิ่งที่เกิดจากกรคาดคะเนหรือความปรารถนาที่เกิดขึ้นของบุคคลนั้น ๆ ในอนาคต การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจให้กระทำสิ่งนั้น ๆ ออกมาทางพฤติกรรม ความคาดหวังจะมีประโยชน์ทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นสามารถดูได้จากความพึงพอใจของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีการตอบรับมาว่าพึงพอใจสูง ย่อมแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยมตรงตามความต้องการ โดยที่ลูกค้าจะสามารถสัมผัสและรับรู้ได้จากการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ทำให้เราสามารถแก้ไขหรือปรับปรุง พัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บรรยงก์ โทจินดา (2543 : 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

Schiffman & Kanuk (2000 : 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

กระบวนการรับรู้ กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนังอวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญ ในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมองเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป

2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากการจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน

3. การแปลความหมายของการสัมผัส การรับรู้มักดำเนิน ไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเราถูกเร้าจากสิ่งที่ไม่เคยสัมผัสมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว

4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือการตีความของความรู้สึจาก การสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

การรับรู้คุณภาพการบริการ

Smith & Huston (1983) กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้านอกจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการ คือ

1. ต่ำกว่าคุณภาพ แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของลูกค้าน้อยกว่าความคาดหวังไว้ เป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ

2. คุณภาพที่ยอมรับได้ แสดงถึงลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ที่ได้ทำกับความคาดหวังไว้ ถ้าผู้ให้บริการทำให้ลูกค้ามีความสุขกับการใช้บริการ คุณภาพที่ระดับนี้อาจจะไม่เพียงพอ

3. คุณภาพที่ดี แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าความคาดหวังซึ่งเป็นผลให้ลูกค้าสนใจที่จะยังใช้บริการต่อไป และมากกว่านั้นก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังลูกค้ากลุ่มเดิม

4. คุณภาพเหนือกว่า แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ที่เกินกว่าความต้องการจริงของลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

- สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

- สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกายในสภาวะแวดล้อมบุคคล ได้แก่ วัตถุสิ่งของต่าง ๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ในสังคม และเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

2. อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้นและกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็มาสามารถรับสิ่งต่าง ๆ ได้

3. ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานตรา จันทรเกตุ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี ” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านการอำนวยความสะดวก

ฐิตินันท์ กล้าหาญ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์นिरภัยกันกระสุน : กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด ” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพที่ได้รับจริงพบว่า ระดับความคิดเห็นในด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveess) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และรูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

สุนิษา จิตเมือง (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างทันเวลา

ประภาพร วงศ์จจรไพบุลย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์ทูล คอรัปชั่น จำกัด(มหาชน) สาขาเซ็นทรัลบางนา” ผลการศึกษาพบว่า ด้านลูกค้า ส่วนใหญ่เพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่มารับบริการคือ ชำระค่าบริการประเภทการชำระค่าบริการเป็นเงินสดและเหตุผลที่เลือกใช้บริการคือ อยู่ใกล้บ้านและใกล้ที่ทำงานตามลำดับ ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

นิรชา นาคารย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี ” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแต่ละด้านเช่น ด้านบริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ตามลำดับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามซึ่งเป็นการคาดหวังที่นักศึกษาอยากจะทำให้สำนักงานปรับปรุง คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้งพัดลมไอน้ำในหลาย ๆ จุด เพื่อบรรเทาอากาศร้อนในช่วงเวลากลางวัน

จิตตรา วันชัย (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบิณสูวรรณภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางไปทำงาน ดูงาน ประชุม หรือสัมมนาและเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว คุณภาพในการบริการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบิณสูวรรณภูมิ ด้านการเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายมีความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบิณสูวรรณภูมิ

สูงขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็วมีความคาดหวังในระดับมาก คือระบบเช็คอินตัวมีความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีห้องพักและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น/ลง อย่างเพียงพอ ด้านสภาพภูมิทัศน์ความคาดหวังในระดับมาก คือ มีความสวยงามกว่าสนามบินดอนเมือง

ลิบบุญ เมธีประสาท (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาค มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้องตามปัจจัยด้านบุคคลและวัตถุประสงค์ พบว่า วัตถุประสงค์การกู้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ คือ ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการภายในบริเวณท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทย และ พนักงานของสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานดอนเมือง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการภายในบริเวณท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทย และพนักงานของสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานดอนเมือง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรที่ใช้การคำนวณ คือ ใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้นคือ 400 คน คำนวณได้จากสูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2549 : 177)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด มีค่า 50 %
 Z = ระดับความมั่นใจที่ผู้ศึกษาจะกำหนดไว้
 (Z = มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)
 e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ระดับ 0.05)
 เพราะฉะนั้นสามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2} \\ &= \frac{(0.5)(0.5)(3.8416)}{0.0025} \\ &= \frac{0.964}{0.0025} \\ &= 384.16 \approx 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 385 คน
 ทำการสำรวจความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5 % เท่ากับ 15 คน ดังนั้นจำนวน
 ประชากรตัวอย่าง ในครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่บริเวณสนามบินท่าอากาศยานดอนเมือง

ขั้นที่ 2 เก็บกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทย และพนักงานของสายการบินต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานดอนเมือง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มาใช้บริการสนามบินดอนเมืองจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นที่ระดับ

95% (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าแอลฟาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Cronbach's Alpha (α) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งผลการทดสอบในเรื่องความคาดหวังได้ค่า Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ 0.983 และเรื่องการรับรู้ได้ค่า Cronbach's Alpha (α) เท่ากับ 0.915 โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 6 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ

ข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการสนามบินดอนเมือง

เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด

4 หมายถึง ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้มาก

3 หมายถึง ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง

2 หมายถึง ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้น้อย

1 หมายถึง ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าที่มาใช้บริการสนามบินดอนเมือง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการของสนามบินดอนเมือง

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลข้อมูลอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542) ดังนี้

สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{สูตร} & \quad \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ & = \frac{5 - 1}{5} \\ & = 0.8 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลการวิจัยแบบสอบถามตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย สามารถแปรผล พิจารณาเกณฑ์
ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) โดยอาศัยข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลกลุ่มประชากรตัวอย่างของลูกค้าที่มาใช้บริการสนามบินดอนเมือง จำนวน 400 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทความจากหนังสือ วารสารต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและสามารถอ้างอิง สนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ได้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ทั้งหมดแล้วนำมาประมวลผลข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและคัดเอาแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึก ข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ผลเฉลี่ยรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤต เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
LSD	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรรายคู่ (Least-Significant Different)
Sig.	แทน	ใช้พิจารณาค่าความน่าจะเป็น (Significance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การแปลผล และการจัดอันดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 400 คน ซึ่งสามารถสรุปลักษณะข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	154	38.50
หญิง	246	61.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	64	16.00
21 - 30 ปี	160	40.00
31 - 40 ปี	112	28.00
41 - 50 ปี	54	13.50
51 - 60 ปี	6	1.50
61 ปีขึ้นไป	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	200	50.00
สมรส	186	46.50
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	2.20
หม้าย	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	20.50
ปวส./อนุปริญญา	86	21.50
ปริญญาตรี	166	41.50
สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	88	22.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	94	23.50
พนักงานบริษัท	140	35.00
เจ้าของกิจการ	52	13.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	102	25.50
10,001-20,000 บาท	180	45.00
20,001-30,000 บาท	76	19.00
มากกว่า 30,000 บาท	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. มีการดูแล,จัดระเบียบ ในการต่อแถวเรียงลำดับ ก่อน-หลังของลูกค้า	2 (0.5)	10 (2.5)	194 (48.5)	110 (27.5)	84 (21.0)	3.66	0.852	มาก	1
2. มีการอำนวยความสะดวก ในการขอรับ บริการของลูกค้าแต่ละคน	0	10 (2.5)	208 (52.0)	116 (29.0)	66 (16.5)	3.60	0.789	มาก	2
3. รับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของลูกค้า ทุกคนที่มาใช้บริการ	2 0.5	18 (4.5)	212 (53.0)	104 (26.0)	64 (16.0)	3.53	0.831	มาก	4

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก				
4. มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละ รายที่มาใช้บริการ	2 (0.5)	6 (1.5)	208 (52.0)	122 (30.5)	62 (15.5)	3.59	0.783	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.59	0.754	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.754)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีการดูแล, จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.852) รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของลูกค้าแต่ละคน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.789) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านกาให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. มีการแก้ไขสถานการณ์ ต่างๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	2 (0.5)	16 (4.0)	238 (59.5)	80 (20.0)	64 (16.0)	3.47	0.825	มาก	2

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1	2	3	4	5				
อย่างรวดเร็วทันเวลา	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด				
2. พนักงานมีความ กระตือรือร้นกระฉับกระเฉง ในการทำงาน	2 (0.5)	28 (7.0)	216 (54.0)	82 (20.5)	72 (18.0)	3.49	0.884	มาก	1
3. มีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ ถูกต้องแม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน	4 (1.0)	28 (7.0)	224 (56.0)	68 (17.0)	76 (19.0)	3.46	0.911	มาก	3
4. มีป้ายบอกทางต่างๆที่ ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ของลูกค้า	6 (1.5)	34 (8.5)	210 (52.5)	80 (20.0)	70 (17.5)	3.44	0.926	มาก	5
5. ระยะเวลาในการให้บริการ กับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ ช้าจนเกินไป เช่น การเช็คอิน เช็กเอาท์ เป็นต้น	2 (0.5)	36 (9.0)	214 (53.5)	80 (20.0)	68 (17.0)	3.44	0.894	มาก	4
6. มีการดูแลการตกหล่นของ ผู้โดยสารในการเดินทางขึ้น เครื่อง	2 (0.5)	42 (10.5)	212 (53.0)	66 (16.5)	78 (19.5)	3.44	0.937	มาก	6
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.46	0.800	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D. = 0.800)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D. = 0.884) รองลงมา คือ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 (S.D. = 0.825) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. มีจำนวนพนักงาน เพียงพอในการให้บริการ กับลูกค้า	2 (0.5)	2 (0.5)	160 (40.0)	168 (42.0)	68 (17.0)	3.75	0.756	มาก	2
2. บริเวณที่จอดรถสำหรับ ลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัด หรือคิดค่า	2 (0.5)	16 (4.0)	160 (40.0)	146 (36.5)	76 (19.0)	3.70	0.839	มาก	3
3. อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ใน การอำนวยความสะดวกมี เพียงพอกับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้น เครื่อง แสงสว่างภายใน อาคาร เป็นต้น	2 (0.5)	26 (6.5)	224 (56.0)	78 (19.5)	70 (17.5)	3.47	0.872	มาก	5
4. ภายในอาคารสามารถ รองรับผู้โดยสารได้เป็น จำนวนมาก	2 (0.5)	26 (6.5)	228 (57.0)	66 (16.5)	78 (19.5)	3.48	0.895	มาก	4
5. ช่องทางการลำเลียง ผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลง เครื่องมีหลายช่องทาง	2 (0.5)	38 (9.5)	230 (57.5)	66 (16.5)	64 (16.0)	3.38	0.882	ปานกลาง	6
6. เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการกับลูกค้า	2 (0.5)	74 (18.5)	206 (51.5)	44 (11.0)	74 (18.5)	3.29	0.988	ปานกลาง	7
7. มีจุดรักษาความ ปลอดภัยกับลูกค้าที่ใช้ บริการทั่วทุกแห่ง	2 (0.5)	6 (1.5)	104 (26.0)	212 (53.0)	76 (19.0)	3.89	0.737	มาก	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.56	0.744	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D. = 0.744)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D. = 0.737) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. = 0.756) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
1. การให้บริการกับลูกค้าเป็นไป อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ ตรวจสอบการเกิดขัดข้องทาง เทคนิค เป็นต้น	2 (0.5)	22 (5.5)	234 (58.5)	62 (15.5)	80 (20.0)	3.49	0.890	มาก	1
2. มีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอน แรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึง ขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทาง ออกจากสนามบิน	2 (0.5)	58 (14.5)	216 (54.0)	66 (16.5)	58 (14.5)	3.30	0.907	ปานกลาง	4
3. มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารต่างๆเพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการ แจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจาก สนามบิน เป็นต้น	2 (0.5)	54 (13.5)	214 (53.5)	72 (18.0)	58 (14.5)	3.33	0.901	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
4. ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการ อื่นๆที่อำนวยความสะดวก สามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	2 (0.5)	58 (14.5)	212 (53.0)	66 (16.5)	62 (15.5)	3.32	0.922	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.36	0.841	ปานกลาง	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 (S.D. = 0.841)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D. = 0.890) รองลงมา คือ มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D. = 0.901) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคาดหวัง					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. วัสดุ อุปกรณ์ด้าน เทคโนโลยีที่นำมาใช้ใน การให้บริการกับลูกค้ามี ความทันสมัยมากขึ้น	2 (0.5)	44 (11.0)	224 (56.0)	62 (15.5)	68 (17.0)	3.38	0.909	ปานกลาง	5
2. พนักงานมี ความสามารถในการ สื่อสารกับชาวต่างชาติ ได้มากขึ้น	2 (0.5)	4 (1.0)	220 (55.0)	102 (25.5)	72 (18.0)	3.60	0.808	มาก	4
3. พนักงานมีศักยภาพ และประสิทธิภาพในการ ให้บริการกับลูกค้า	2 (0.5)	10 (2.5)	186 (46.5)	130 (32.5)	72 (18.0)	3.65	0.818	มาก	2
4. มีการขยายหรือเพิ่ม พื้นที่ในการรองรับ ผู้โดยสารมากขึ้น	2 (0.5)	6 (1.5)	204 (51.0)	110 (27.5)	78 (19.5)	3.64	0.826	มาก	3
5. มีการพัฒนาปรับปรุง พื้นที่รันเวย์ ให้มีความ แข็งแรง คงทน ทนสมัย ตามหลักสากล	4 (1.0)	2 (0.5)	192 (48.0)	118 (29.5)	84 (21.0)	3.69	0.840	มาก	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.59	0.763	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.763)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ร้านค้า ให้มีความแข็งแรง คงทน ทันสมัยตามหลักสากล มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D. = 0.840) รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.818) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	ระดับการรับรู้					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. มีการดูแล,จัดระเบียบ ในการต่อแถวเรียงลำดับ ก่อน-หลังของลูกค้า	0	6 (1.5)	150 (37.5)	218 (54.5)	26 (6.5)	3.66	0.621	มาก	2
2. มีการอำนวยความสะดวก ในการขอรับ บริการของลูกค้าแต่ละคน	0	8 (2.0)	148 (37.0)	228 (57.0)	16 (4.0)	3.63	0.595	มาก	4
3. รับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของลูกค้า ทุกคนที่มาใช้บริการ	0	10 (2.5)	148 (37.0)	214 (53.5)	28 (7.0)	3.65	0.647	มาก	3
4. มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ ละรายที่มาใช้บริการ	0	4 (1.0)	128 (32.0)	230 (57.5)	38 (9.5)	3.76	0.629	มาก	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.67	0.486	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D. = 0.486)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีการยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.629) รองลงมา คือ มีการดูแล จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.621) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการ	ระดับการรับรู้					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1	2	3	4	5				
อย่างรวดเร็วทันเวลา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. มีการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	2 (0.5)	14 (3.5)	206 (51.5)	158 (39.5)	20 (5.0)	3.45	0.670	มาก	1
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน	0	36 (9.0)	198 (49.5)	130 (32.5)	36 (9.0)	3.42	0.777	มาก	2
3. มีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน	8 (2.0)	54 (13.5)	220 (55.0)	98 (24.5)	20 (5.0)	3.17	0.795	ปานกลาง	6
4. มีป้ายบอกทางต่างๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้า	20 (5.0)	42 (10.5)	202 (50.5)	112 (28.0)	24 (6.0)	3.20	0.888	ปานกลาง	5
5. ระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ช้าจนเกินไป เช่น การเช็คอิน เช็กเอาท์ เป็นต้น	0	16 (4.0)	268 (67.0)	98 (24.5)	18 (4.5)	3.30	0.616	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D.	แปล	อัน
	1	2	3	4	5				
อย่างรวดเร็วทันเวลา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			ผล	ดับ
6. มีการดูแลการตกหล่นของผู้โดยสารในการเดินทางขึ้นเครื่อง	0	38 (9.5)	250 (62.5)	90 (22.5)	22 (5.5)	3.24	0.695	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.29	0.520	ปานกลาง	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. = 0.520)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D. = 0.670) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 (S.D. = 0.777) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D.	แปล	อัน
	1	2	3	4	5				
อย่างเพียงพอ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			ผล	ดับ
1. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า	6 (1.5)	26 (6.5)	112 (28.0)	232 (58.0)	24 (6.0)	3.61	0.762	มาก	2
2. บริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด	28 (7.0)	32 (8.0)	130 (32.5)	186 (46.5)	24 (6.0)	3.37	0.966	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด				
3. อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ กับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลา รอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายใน อาคาร เป็นต้น	26 (6.5)	38 (9.5)	210 (52.5)	102 (25.5)	24 (6.0)	3.15	0.911	ปานกลาง	5
4. ภายในอาคารสามารถ รองรับผู้โดยสารได้เป็นจำนวน มาก	34 (8.5)	30 (7.5)	192 (48.0)	118 (29.5)	26 (6.5)	3.18	0.970	ปานกลาง	4
5. ช่องทางการลำเลียง ผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่อง มีหลายช่องทาง	16 (4.0)	46 (11.5)	238 (59.5)	86 (21.5)	14 (3.5)	3.09	0.790	ปานกลาง	6
6. เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ มีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการกับลูกค้า	8 (2.0)	78 (19.5)	238 (59.5)	58 (14.5)	18 (4.5)	3.00	0.776	ปานกลาง	7
7. มีจุดรักษาความปลอดภัยกับ ลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง	4 (1.0)	14 (3.5)	60 (15.0)	252 (63.0)	70 (17.5)	3.93	0.742	มาก	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.33	0.620	ปานกลาง	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D. = 0.620)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (S.D. = 0.742) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D. = 0.762) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับการรับรู้					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. การให้บริการกับลูกค้าเป็นไป อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ ตรวจสอบการเกิดขัดข้องทาง เทคนิค เป็นต้น	0	36 (9.0)	244 (61.0)	98 (24.5)	22 (5.5)	3.27	0.697	ปานกลาง	2
2. มีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอน แรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึง ขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทาง ออกจากสนามบิน	2 (0.5)	58 (14.5)	256 (64.0)	64 (16.0)	20 (5.0)	3.11	0.718	ปานกลาง	4
3. มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารต่างๆเพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มี การแจ้งของหาย แจ้งคนพลัด หลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจาก สนามบิน เป็นต้น	0	56 (14.0)	226 (56.5)	96 (24.0)	22 (5.5)	3.21	0.747	ปานกลาง	3
4. ภายในอาคารผู้โดยสารมี บริการอื่นๆที่อำนวยความสะดวก สะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่นร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	6 (1.5)	38 (9.5)	200 (50.0)	118 (29.5)	38 (9.5)	3.36	0.838	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.24	0.604	ปานกลาง	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 (S.D. = 0.604)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า ภายในอาคาร ผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 (S.D. = 0.838) รองลงมา คือ การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ ตรวจสอบภาระเกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 (S.D. = 0.697) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับการรับรู้					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด				
1. วัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น	2 (0.5)	26 (6.5)	254 (63.5)	100 (25.0)	18 (4.5)	3.27	0.668	ปานกลาง	5
2. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น	2 (0.5)	6 (1.5)	176 (44.0)	172 (43.0)	44 (11.0)	3.63	0.718	มาก	1
3. พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า	4 (1.0)	20 (5.0)	148 (37.0)	190 (47.5)	38 (9.5)	3.60	0.770	มาก	2
4. มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้น	16 (4.0)	44 (11.0)	156 (39.0)	164 (41.0)	20 (5.0)	3.32	0.883	ปานกลาง	4
5. มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่รันเวย์ ให้มีความแข็งแรง คงทน ทนสม้ยตามหลักสากล	24 (6.0)	26 (6.5)	144 (36.0)	174 (43.5)	32 (8.0)	3.41	0.946	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.44	0.583	มาก	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.583)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.718) รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.770) และส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ชาย	154	3.53	0.751	-1.329	0.184
	หญิง	246	3.63	0.755		
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ชาย	154	3.43	0.761	-0.437	0.663
	หญิง	246	3.47	0.825		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคาดหวังของลูกค้าต่อ การให้บริการของท่าอากาศยาน ขอนแก่นเมือง	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ชาย	154	3.51	0.751	-1.121	0.263
	หญิง	246	3.60	0.738		
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ชาย	154	3.29	0.817	-1.375	0.170
	หญิง	246	3.40	0.854		
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ชาย	154	3.52	0.765	-1.465	0.144
	หญิง	246	3.63	0.760		
ความคาดหวังของลูกค้าต่อ การให้บริการของท่าอากาศยาน ขอนแก่นเมืองโดยรวม	ชาย	154	3.46	0.704	-1.190	0.235
	หญิง	246	3.55	0.735		

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานขอนแก่นเมือง จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานขอนแก่นเมืองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานขอนแก่นเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานขอนแก่นเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	9.831	5	1.966		
	ภายในกลุ่ม	216.997	394	0.551	3.570	0.004*
	รวม	226.828	399			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	10.790	5	2.158		
	ภายในกลุ่ม	244.733	394	0.621	3.474	0.004*
	รวม	255.523	399			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	11.750	5	2.350		
	ภายในกลุ่ม	208.874	394	0.530	4.433	0.001*
	รวม	220.624	399			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	11.543	5	2.309		
	ภายในกลุ่ม	270.851	394	0.687	3.358	0.006*
	รวม	282.394	399			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	14.235	5	2.847		
	ภายในกลุ่ม	218.045	394	0.553	5.145	0.000*
	รวม	232.280	399			
ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.217	5	2.243		
	ภายในกลุ่ม	197.507	394	0.501	4.475	0.001*
	รวม	208.724	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.19-4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.58	3.61	3.45	3.70	4.25	4.63
ต่ำกว่า 21 ปี	3.58	-	-0.031 (0.776)	0.127 (0.275)	-0.126 (0.360)	-0.672 (0.035*)	-1.047 (0.006*)
21-30 ปี	3.61	-	-	-0.158 (0.084)	-0.094 (0.420)	-0.641 (0.039*)	-1.016 (0.007*)
31-40 ปี	3.45	-	-	-	-0.253 (0.040*)	-0.799 (0.011*)	-1.174 (0.002*)
41-50 ปี	3.70	-	-	-	-	-0.546 (0.088)	-0.921 (0.017*)
51-60 ปี	4.25	-	-	-	-	-	-0.375 (0.434)
61 ปีขึ้นไป	4.63	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้ำต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.39	3.50	3.33	3.49	4.33	4.42
ต่ำกว่า 21 ปี	3.39	-	-0.117 (0.318)	0.055 (0.656)	-0.102 (0.483)	-0.948 (0.005*)	-1.031 (0.012*)
21-30 ปี	3.50	-	-	0.172 (0.078)	0.014 (0.907)	-0.831 (0.012*)	-0.915 (0.022*)
31-40 ปี	3.33	-	-	-	-0.157 (0.229)	-1.003 (0.003*)	-1.086 (0.007*)
41-50 ปี	3.49	-	-	-	-	-0.846 (0.013*)	-0.929 (0.023*)
51-60 ปี	4.33	-	-	-	-	-	-0.083 (0.870)
61 ปีขึ้นไป	4.42	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.21 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้ำต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.53	3.62	3.43	3.55	4.19	4.86
ต่ำกว่า 21 ปี	3.53	-	-0.088 (0.412)	0.105 (0.357)	-0.019 (0.888)	-0.659 (0.035*)	-1.326 (0.000*)
21-30 ปี	3.62	-	-	-0.194 (0.031*)	0.069 (0.545)	-0.571 (0.060)	-1.238 (0.001*)
31-40 ปี	3.43	-	-	-	-0.124 (0.304)	-0.764 (0.013*)	-1.431 (0.000*)
41-50 ปี	3.55	-	-	-	-	-0.640 (0.042*)	-1.307 (0.001*)
51-60 ปี	4.19	-	-	-	-	-	-0.667 (0.157)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.53	3.62	3.43	3.55	4.19	4.86
61 ปีขึ้นไป	4.86	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.33	3.42	3.20	3.37	4.33	4.13
ต่ำกว่า 21 ปี	3.33	-	-0.094 (0.445)	0.127 (0.328)	-0.042 (0.783)	-1.005 (0.005*)	-0.797 (0.063)
21-30 ปี	3.42	-	-	0.221 (0.031*)	0.052 (0.693)	-0.911 (0.009*)	-0.703 (0.095)
31-40 ปี	3.20	-	-	-	-0.169 (0.218)	-1.132 (0.001*)	-0.924 (0.029*)
41-50 ปี	3.37	-	-	-	-	-0.963 (0.007*)	-0.755 (0.080)
51-60 ปี	4.33	-	-	-	-	-	0.208 (0.697)
61 ปีขึ้นไป	4.13	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และมีความคาดหวังน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 4.23 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.48	3.67	3.44	3.64	4.40	4.80
ต่ำกว่า 21 ปี	3.48	-	-0.184 (0.096)	0.046 (0.696)	-0.156 (0.258)	-0.919 (0.004*)	-1.319 (0.001*)
21-30 ปี	3.67	-	-	0.229 (0.013*)	0.028 (0.811)	-0.735 (0.018*)	-1.135 (0.003*)
31-40 ปี	3.44	-	-	-	-0.201 (0.103)	-0.964 (0.002*)	-1.364 (0.000*)
41-50 ปี	3.64	-	-	-	-	-0.763 (0.018*)	-1.163 (0.003*)
51-60 ปี	4.40	-	-	-	-	-	-0.400 (0.405)
61 ปีขึ้นไป	4.80	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และมีความคาดหวังน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.24 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.46	3.57	3.37	3.55	4.29	4.60
ต่ำกว่า 21 ปี	3.46	-	-0.105 (0.315)	0.089 (0.423)	-0.084 (0.519)	-0.831 (0.006*)	-1.132 (0.002*)
21-30 ปี	3.57	-	-	0.194 (0.027*)	0.021 (0.852)	-0.726 (0.014*)	-1.027 (0.004*)
31-40 ปี	3.37	-	-	-	-0.173 (0.140)	-0.920 (0.002*)	-1.221 (0.001*)
41-50 ปี	3.55	-	-	-	-	-0.746 (0.015*)	-1.048 (0.005*)
51-60 ปี	4.29	-	-	-	-	-	-0.301 (0.510)
61 ปีขึ้นไป	4.60	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และมีความคาดหวังน้อยกว่า 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.990	3	0.663	1.168	0.321
	ภายในกลุ่ม	224.837	396	0.568		
	รวม	226.828	399			
รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.739	3	0.913	1.430	0.233
	ภายในกลุ่ม	252.784	396	0.638		
	รวม	255.523	399			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.212	3	0.404	0.729	0.535
	ภายในกลุ่ม	219.412	396	0.554		
	รวม	220.624	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.425	3	1.475		
	ภายในกลุ่ม	277.970	396	0.702	2.101	0.100
	รวม	282.394	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.991	3	0.664		
	ภายในกลุ่ม	230.289	396	0.582	1.141	0.332
	รวม	232.280	399			
ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.095	3	0.698		
	ภายในกลุ่ม	206.630	396	0.522	1.338	0.262
	รวม	208.724	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	35.960	4	8.990		
	ภายในกลุ่ม	190.868	395	0.483	18.605	0.000*
	รวม	226.827	399			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	60.690	4	15.172		
	ภายในกลุ่ม	194.833	395	0.493	30.760	0.000*
	รวม	255.523	399			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	45.305	4	11.326		
	ภายในกลุ่ม	175.319	395	0.444	25.518	0.000*
	รวม	220.624	399			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	45.386	4	11.346		
	ภายในกลุ่ม	237.009	395	0.600	18.910	0.000*
	รวม	282.394	399			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	51.076	4	12.769		
	ภายในกลุ่ม	181.204	395	0.459	27.835	0.000*
	รวม	232.280	399			
ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	47.544	4	11.886		
	ภายในกลุ่ม	161.181	395	0.408	29.128	0.000*
	รวม	208.724	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.27-4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
กลุ่ม I	\bar{X}	3.25	3.40	3.27	3.77	4.22
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.25	-	-0.146 (0.337)	-0.017 (0.908)	-0.521 (0.000*)	-0.974 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.40	-	-	0.129 (0.230)	-0.375 (0.000*)	-0.827 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	3.27	-	-	-	-0.504 (0.000*)	-0.956 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.77	-	-	-	-	-0.453 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.22	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

-ลูกค้ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.28 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้ำต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.01	3.14	3.00	3.80	3.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.01	-	-0.130 (0.397)	0.008 (0.958)	-0.791 (0.000*)	-0.944 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.14	-	-	0.138 (0.202)	-0.661 (0.000*)	-0.814 (0.000*)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.01	3.14	3.00	3.80	3.96
ปวส./อนุปริญญา	3.00	-	-	-	-0.799 (0.000*)	-0.952 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.80	-	-	-	-	-0.153 (0.227)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.96	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.29 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.14	3.29	3.19	3.86	4.01
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.14	-	-0.146 (0.316)	-0.047 (0.748)	-0.718 (0.000*)	-0.865 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.29	-	-	0.100 (0.332)	-0.571 (0.000*)	-0.718 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	3.19	-	-	-	-0.671 (0.000*)	-0.818 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-	-	-0.147 (0.221)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.01	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.30 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{x}	3.04	3.10	2.94	3.67	3.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.04	-	-0.068 (0.689)	0.100 (0.555)	-0.633 (0.000*)	-0.714 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.10	-	-	0.168 (0.000*)	-0.565 (0.000*)	-0.646 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	2.94	-	-	-	-0.733 (0.000*)	-0.814 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.67	-	-	-	-	-0.081 (0.560)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.75	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.31 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.17	3.28	3.20	3.90	4.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.17	-	-0.111 (0.452)	-0.029 (0.846)	-0.730 (0.000*)	-0.913 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.28	-	-	0.083 (0.428)	-0.618 (0.000*)	-0.801 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	3.20	-	-	-	-0.701 (0.000*)	-0.884 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.90	-	-	-	-	-0.183 (0.134)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.08	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.32 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.12	3.24	3.12	3.81	4.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.12	-	-0.124 0.376	-0.004 (0.980)	-0.694 (0.000*)	-0.886 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.24	-	-	0.120 (0.223)	-0.570 (0.000*)	-0.762 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	3.12	-	-	-	-0.690 (0.000*)	-0.882 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.81	-	-	-	-	-0.192 (0.095)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.259	4	0.315	0.551	0.698
	ภายในกลุ่ม	225.568	395	0.571		
	รวม	226.828	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.598	4	0.149	0.231	0.921
	ภายในกลุ่ม	254.926	395	0.645		
	รวม	255.523	399			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	0.983	4	0.246		
	ภายในกลุ่ม	219.641	395	0.556	0.442	0.778
	รวม	220.624	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.369	4	0.342		
	ภายในกลุ่ม	281.025	395	0.711	0.481	0.750
	รวม	282.394	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.843	4	0.211		
	ภายในกลุ่ม	231.437	395	0.586	0.360	0.837
	รวม	232.280	399			
ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.728	4	0.182		
	ภายในกลุ่ม	207.997	395	0.527	0.345	0.847
	รวม	208.724	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	34.312	3	11.437	23.527	0.000*
	ภายในกลุ่ม	192.515	396	0.486		
	รวม	226.828	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	48.288	3	16.096	30.758	0.000*
	ภายในกลุ่ม	207.235	396	0.523		
	รวม	255.523	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	30.336	3	10.112	21.044	0.000*
	ภายในกลุ่ม	190.288	396	0.481		
	รวม	220.624	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	34.240	3	11.413	18.213	0.000*
	ภายในกลุ่ม	248.154	396	0.627		
	รวม	282.394	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	35.976	3	11.992	24.191	0.000*
	ภายในกลุ่ม	196.304	396	0.496		
	รวม	232.280	399			

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ความคาดหวังของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	ระหว่างกลุ่ม	35.935	3	11.978		
	ภายในกลุ่ม	172.789	396	0.436	27.452	0.000*
โดยรวม	รวม	208.724	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.35-4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป	
กลุ่ม I	\bar{X}	3.61	3.33	3.87	4.20
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.61	-	0.283 (0.001*)	-0.261 (0.014*)	-0.595 (0.000*)

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.61	3.33	3.87	4.20
10,000-20,000 บาท	3.33	-	-	-0.543 (0.000*)	-0.877 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.87	-	-	-	-0.334 (0.013*)
30,001 บาทขึ้นไป	4.20	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้ำที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.36 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.36	3.20	3.72	4.30
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.36	-	0.156 (0.082)	-0.367 (0.001*)	-0.945 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.20	-	-	-0.524 (0.000*)	-1.102 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.72	-	-	-	-0.578 (0.000*)
30,001 บาทขึ้นไป	4.30	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.37 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.58	3.31	3.83	4.12
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.58	-	0.268 (0.002*)	-0.258 (0.015*)	-0.545 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.31	-	-	-0.525 (0.000*)	-0.813 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.83	-	-	-	-0.288 (0.031*)
30,001 บาทขึ้นไป	4.12	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.38 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.35	3.12	3.56	4.06
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.35	-	0.231 (0.019*)	-0.211 (0.079)	-0.711 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.12	-	-	-0.443 (0.000*)	-0.943 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.56	-	-	-	-0.500 (0.001*)
30,001 บาทขึ้นไป	4.06	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.39 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.55	3.33	3.93	4.19
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.55	-	0.218 (0.013*)	-0.377 (0.000*)	-0.641 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.33	-	-	-0.595 (0.000*)	-0.859 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.93	-	-	-	-0.264 (0.052)
30,001 บาทขึ้นไป	4.19	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.40 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.49	3.26	3.79	4.18
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.49	-	0.229 (0.005*)	-0.299 (0.003*)	-0.689 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.26	-	-	-0.528 (0.000*)	-0.918 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.79	-	-	-	-0.390 (0.002*)
30,001 บาทขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ข้อมูลทั่วไป ของลูกค้าที่มาใช้ บริการท่าอากาศยาน ดอนเมือง	ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง					
	ด้านการ ให้บริการ อย่างเท่า เทียมกัน	ด้านการ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	ด้านการ ให้บริการ อย่าง เพียงพอ	ด้านการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง	ด้านการ ให้บริการ อย่าง ก้าวหน้า	ความคาดหวัง ของลูกค้าต่อ การให้บริการฯ โดยรวม
เพศ						
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพสมรส						
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ						
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ

การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง		เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ชาย	154	3.66	0.462	-0.372	0.710	
	หญิง	246	3.68	0.500			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ชาย	154	3.31	0.465	0.532	0.595	
	หญิง	246	3.28	0.553			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ชาย	154	3.27	0.581	-1.530	0.127	
	หญิง	246	3.37	0.641			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ชาย	154	3.28	0.620	1.245	0.214	
	หญิง	246	3.21	0.592			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ชาย	154	3.45	0.541	0.177	0.860	
	หญิง	246	3.44	0.609			
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม	ชาย	154	3.38	0.399	-0.192	0.847	
	หญิง	246	3.39	0.457			

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.226	5	.645		
	ภายในกลุ่ม	90.824	394	0.231	2.799	0.017*
	รวม	94.049	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.892	5	2.378		
	ภายในกลุ่ม	96.106	394	0.244	9.750	0.000*
	รวม	107.998	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	14.008	5	2.802		
	ภายในกลุ่ม	139.345	394	0.354	7.922	0.000*
	รวม	153.353	399			

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

การรับรู้ของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	ระหว่างกลุ่ม	9.660	5	1.932		
	ภายในกลุ่ม	135.750	394	0.345	5.607	0.000*
	รวม	145.410	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	8.528	5	1.706		
	ภายในกลุ่ม	127.293	394	0.323	5.279	0.000*
	รวม	135.820	399			
การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.127	5	1.625		
	ภายในกลุ่ม	67.432	394	0.171	9.498	0.000*
	รวม	75.559	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.44-4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจำแนกตามอายุ

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)						
	กลุ่ม I	กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.71	3.73	3.62	3.55	4.17	3.63
ต่ำกว่า 21 ปี	3.71	-	-0.014 (0.843)	0.095 (0.208)	0.165 (0.064)	-0.456 (0.027*)	0.086 (0.729)
21-30 ปี	3.73	-	-	0.109 (0.066)	0.179 (0.019*)	-0.442 (0.028*)	0.100 (0.681)
31-40 ปี	3.55	-	-	-	0.070 (0.381)	-0.551 (0.006*)	-0.009 (0.971)
41-50 ปี	4.17	-	-	-	-	-0.620 (0.003*)	-0.079 (0.752)
51-60 ปี	3.63	-	-	-	-	-	0.542 (0.081)
61 ปีขึ้นไป		-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 4.45 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.30	3.40	3.18	3.15	4.28	2.67
ต่ำกว่า 21 ปี	3.30	-	-0.105 (0.151)	0.118 (0.127)	0.149 (0.104)	-0.981 (0.000*)	0.630 (0.014*)
21-30 ปี	3.40	-	-	0.224 (0.000*)	0.254 (0.001*)	-0.876 (0.000*)	0.735 (0.003*)
31-40 ปี	3.18	-	-	-	0.030 (0.710)	-1.099 (0.000*)	0.512 (0.042*)
41-50 ปี	3.15	-	-	-	-	-1.130 (0.000*)	0.481 (0.061)
51-60 ปี	4.28	-	-	-	-	-	1.611 (0.000*)
61 ปีขึ้นไป	2.67	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 10 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.46 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.51	3.42	3.19	3.16	3.90	2.21
ต่ำกว่า 21 ปี	3.51	-	0.096 (0.278)	0.320 (0.001*)	0.355 (0.001*)	-0.391 (0.124)	1.299 (0.000*)
21-30 ปี	3.42	-	-	0.224 (0.002*)	0.259 (0.006*)	-0.487 (0.050)	1.204 (0.000*)
31-40 ปี	3.19	-	-	-	0.035 (0.721)	-0.711 (0.005*)	0.980 (0.001*)
41-50 ปี	3.16	-	-	-	-	-0.746 (0.004*)	0.944 (0.002*)
51-60 ปี	3.90	-	-	-	-	-	1.690 (0.000*)
61 ปีขึ้นไป	2.21	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 12 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.47 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.26	3.33	3.17	2.99	4.08	3.00
ต่ำกว่า 21 ปี	3.26	-	-0.070 (0.418)	0.088 (0.338)	0.267 (0.014*)	-0.826 (0.001*)	0.258 (0.395)
21-30 ปี	3.33	-	-	0.158 (0.029*)	0.337 (0.000*)	-0.755 (0.002*)	0.328 (0.270)
31-40 ปี	3.17	-	-	-	0.179 (0.067)	-0.914 (0.000*)	0.170 (0.570)
41-50 ปี	2.99	-	-	-	-	-1.093 (0.000*)	-0.009 (0.976)
51-60 ปี	4.08	-	-	-	-	-	1.083 (0.004*)

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
อายุ		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{x}	3.26	3.33	3.17	2.99	4.08	3.00
61 ปีขึ้นไป	3.00	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 41-50 ปี และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี และน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

- ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.48 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.44	3.44	3.43	3.44	4.47	2.70
ต่ำกว่า 21 ปี	3.44	-	0.000 (1.000)	0.009 (0.920)	0.000 (0.996)	-1.029 (0.000*)	0.738 (0.012*)
21-30 ปี	3.44	-	-	0.009 (0.899)	0.000 (0.996)	-1.029 (0.000*)	0.737 (0.011*)
31-40 ปี	3.43	-	-	-	-0.008 (0.928)	-1.038 (0.000*)	0.729 (0.012*)
41-50 ปี	3.44	-	-	-	-	-1.030 (0.000*)	0.737 (0.013*)
51-60 ปี	4.47	-	-	-	-	-	1.767 (0.000*)
61 ปีขึ้นไป	2.70	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มี 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.49 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)					
		กลุ่ม J					
		ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.44	3.45	3.30	3.24	4.17	2.75
ต่ำกว่า 21 ปี	3.44	-	-0.012 (0.851)	0.143 (0.028*)	0.196 (0.011*)	-0.727 (0.000*)	0.690 (0.001*)
21-30 ปี	3.45	-	-	0.155 (0.003*)	0.208 (0.002*)	-0.715 (0.000*)	0.701 (0.001*)
31-40 ปี	3.30	-	-	-	0.053 (0.439)	-0.870 (0.000*)	0.547 (0.010*)
41-50 ปี	3.24	-	-	-	-	-0.923 (0.000*)	0.494 (0.022*)
51-60 ปี	4.17	-	-	-	-	-	1.417 (0.000*)
61 ปีขึ้นไป	2.75	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 13 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไปและ น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป และน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามีความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.50



ตารางที่ 4.50 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.132	3	0.377	1.608	0.187
	ภายในกลุ่ม	92.917	396	0.235		
	รวม	94.049	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.458	3	1.153	4.367	0.005*
	ภายในกลุ่ม	104.539	396	0.264		
	รวม	107.998	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.802	3	0.934	2.456	0.063
	ภายในกลุ่ม	150.552	396	0.380		
	รวม	153.353	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.756	3	0.919	2.550	0.055
	ภายในกลุ่ม	142.654	396	0.360		
	รวม	145.410	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.651	3	0.217	0.636	0.592
	ภายในกลุ่ม	135.169	396	0.341		
	รวม	135.820	399			
ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.772	3	0.591	3.170	0.024*
	ภายในกลุ่ม	73.787	396	0.186		
	รวม	75.559	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.51 และตารางที่ 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		โสด	สมรส	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	หม้าย
กลุ่ม I	\bar{X}	3.37	3.20	3.56	3.40
โสด	3.37	-	0.169 (0.001*)	-0.187 (0.286)	-0.032 (0.892)
สมรส	3.20	-	-	-0.357 (0.043*)	-0.201 (0.388)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.56	-	-	-	0.156 (0.588)
หม้าย	3.40	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพ โสศ มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพสมรส มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

ตารางที่ 4.52 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		โสศ	สมรส	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	หม้าย
กลุ่ม I	\bar{X}	3.44	3.31	3.43	3.45
โสศ	3.44	-	0.134 (0.002*)	0.017 (0.907)	-0.002 (0.994)
สมรส	3.31	-	-	-0.117 (0.429)	-0.136 (0.489)
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.43	-	-	-	-0.019 (0.938)
หม้าย	3.45	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพ โสศ มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส

สมมติฐานที่ 2.4 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.440	4	0.860	3.749	0.005*
	ภายในกลุ่ม	90.609	395	0.229		
	รวม	94.049	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	7.480	4	1.870	7.349	0.000*
	ภายในกลุ่ม	100.517	395	0.254		
	รวม	107.997	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	11.775	4	2.944	8.213	0.000*
	ภายในกลุ่ม	141.579	395	0.358		
	รวม	153.353	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	6.723	4	1.681	4.787	0.001*
	ภายในกลุ่ม	138.687	395	0.351		
	รวม	145.410	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.589	4	0.897	2.680	0.031*
	ภายในกลุ่ม	132.231	395	0.335		
	รวม	135.820	399			

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

การรับรู้ของลูกค้า	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง	ระหว่างกลุ่ม	4.516	4	1.129		
	ภายในกลุ่ม	71.043	395	0.180	6.277	0.000*
โดยรวม	รวม	75.559	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.54-4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.50	3.62	3.59	3.77	3.68
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.50	-	-0.116 (0.270)	-0.087 (0.403)	-0.274 (0.005*)	-0.184 (0.123)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.62	-	-	0.029 (0.699)	-0.158 (0.015*)	-0.068 (0.467)
ปวส./อนุปริญญา	3.59	-	-	-	-0.187 (0.004*)	-0.097 (0.299)
ปริญญาตรี	3.77	-	-	-	-	0.090 (0.297)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.55 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.20	3.35	3.14	3.42	3.05
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.20	-	-0.147 (0.183)	0.067 (0.544)	-0.217 (0.036*)	0.150 (0.234)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.35	-	-	0.214 (0.006*)	-0.070 (0.304)	0.297 (0.003*)
ปวส./อนุปริญญา	3.14	-	-	-	-0.284 (0.000*)	0.083 (0.399)
ปริญญาตรี	3.42	-	-	-	-	0.367 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.05	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.56 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.51	3.45	3.35	3.35	2.83
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.51	-	0.061 (0.643)	0.165 (0.207)	0.161 (0.189)	0.683 (0.000*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.45	-	-	0.104 (0.261)	0.100 (0.216)	0.622 (0.000*)
ปวส./อนุปริญญา	3.35	-	-	-	-0.004 (0.961)	0.518 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.35	-	-	-	-	0.522 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.83	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.57 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.21	3.18	3.16	3.37	2.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.21	-	0.037 (0.773)	0.057 (0.657)	-0.156 (0.198)	0.254 (0.086)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.18	-	-	0.020 (0.828)	-0.194 (0.016*)	0.216 (0.064)
ปวส./อนุปริญญา	3.16	-	-	-	-0.214 (0.007*)	0.196 (0.090)
ปริญญาตรี	3.37	-	-	-	-	0.410 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.96	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง น้อยกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.58 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.47	3.40	3.36	3.54	3.26
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.47	-	0.071 (0.573)	0.109 (0.389)	-0.071 (0.550)	0.208 (0.149)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.40	-	-	0.037 (0.677)	-0.142 (0.069)	0.137 (0.229)
ปวส./อนุปริญญา	3.36	-	-	-	-0.179 (0.020*)	0.100 (0.377)
ปริญญาตรี	3.54	-	-	-	-	0.279 (0.008*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.59 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I	\bar{X}	3.38	3.40	3.31	3.47	3.12
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.38	-	-0.016 (0.864)	0.076 (0.410)	-0.087 (0.318)	0.269 (0.011*)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.40	-	-	0.092 (0.161)	-0.071 (0.217)	0.285 (0.001*)
ปวส./อนุปริญญา	3.31	-	-	-	-0.163 (0.004*)	0.193 (0.020*)
ปริญญาตรี	3.47	-	-	-	-	0.356 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.12	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 2.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.054	4	1.264		
	ภายในกลุ่ม	88.995	395	0.225	5.608	0.000*
	รวม	94.049	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.397	4	0.349		
	ภายในกลุ่ม	106.600	395	0.270	1.294	0.272
	รวม	107.998	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	8.412	4	2.103		
	ภายในกลุ่ม	144.942	395	0.367	5.731	0.000*
	รวม	153.353	399			

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.064	4	0.766		
	ภายในกลุ่ม	142.346	395	0.360	2.125	0.077
	รวม	145.410	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.398	4	0.350		
	ภายในกลุ่ม	134.422	395	0.340	1.027	0.393
	รวม	135.820	399			
การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.568	4	0.642		
	ภายในกลุ่ม	72.991	395	0.185	3.475	0.008*
	รวม	75.559	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.61-4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
กลุ่ม I	\bar{X}	3.76	3.76	3.68	3.50	3.38
นักเรียน/ นักศึกษา	3.76	-	0.006 (0.932)	0.079 (0.221)	0.261 (0.002*)	0.377 (0.000*)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.76	-	-	0.377 (0.248)	0.255 (0.002*)	0.371 (0.000*)
พนักงานบริษัท	3.68	-	-	-	0.182 (0.019*)	0.298 (0.004*)
เจ้าของกิจการ	3.50	-	-	-	-	0.115 (0.312)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.38	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

ตารางที่ 4.62 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	Mean Difference (I - J)	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
กลุ่ม I	\bar{X}	3.54	3.22	3.37	3.08	3.27
นักเรียน/ นักศึกษา	3.54	-	0.314 (0.001*)	0.165 (0.045*)	0.457 (0.000*)	0.264 (0.051)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.22	-	-	-0.149 (0.067)	0.143 (0.174)	-0.050 (0.711)
พนักงานบริษัท	3.37	-	-	-	0.291 (0.003*)	0.099 (0.446)
เจ้าของกิจการ	3.08	-	-	-	-	-0.192 (0.187)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.27	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท และ เจ้าของกิจการ

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.63 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)				
		กลุ่ม J				
		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	เจ้าของกิจการ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
กลุ่ม I	\bar{X}	3.51	3.33	3.40	3.29	3.26
นักเรียน/ นักศึกษา	3.51	-	0.181 (0.005*)	0.113 (0.055)	0.222 (0.003*)	0.248 (0.010*)
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.33	-	-	-0.068 (0.236)	0.041 (0.580)	0.068 (0.477)
พนักงานบริษัท	3.40	-	-	-	0.109 (0.119)	0.136 (0.140)
เจ้าของกิจการ	3.29	-	-	-	-	0.027 (0.797)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.26	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

สมมติฐานที่ 2.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม กรณีพบว่ามี ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ LSD ต่อไป เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มนั้น เป็นรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธ สมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดัง ตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.503	3	0.501	2.143	0.094
	ภายในกลุ่ม	92.547	396	0.234		
	รวม	94.049	399			
ด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.774	3	0.258	0.953	0.415
	ภายในกลุ่ม	107.223	396	0.271		
	รวม	107.997	399			
ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	14.020	3	4.673	13.282	0.000*
	ภายในกลุ่ม	139.333	396	0.352		
	รวม	153.353	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.969	3	0.323	0.886	0.449
	ภายในกลุ่ม	144.441	396	0.365		
	รวม	145.410	399			
ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.270	3	0.090	0.263	0.852
	ภายในกลุ่ม	135.550	396	0.342		
	รวม	135.820	399			
การรับรู้ของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.757	3	0.252	1.336	0.262
	ภายในกลุ่ม	74.802	396	0.189		
	รวม	75.559	399			

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

จากตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้สถิติทดสอบ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I - J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	3.51	3.40	3.18	2.88
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.51	-	0.115 (0.120)	0.326 (0.000*)	0.625 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.40	-	-	0.211 (0.010*)	0.511 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.18	-	-	-	0.300 (0.009*)
30,001 บาทขึ้นไป	2.88	-	-	-	-

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ () หมายถึง ค่า Sig.

เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.66 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ข้อมูลทั่วไป ของลูกค้าที่มาใช้ บริการท่าอากาศยาน ดอนเมือง	การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง					
	ด้านการ ให้บริการ อย่างเท่า เทียมกัน	ด้านการ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	ด้านการ ให้บริการ อย่าง เพียงพอ	ด้านการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง	ด้านการ ให้บริการ ก้าวหน้า	การรับรู้ของ ลูกค้าต่อการ ให้บริการฯ โดยรวม
เพศ						
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพสมรส		✓				✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓		✓			✓
รายได้ต่อเดือน			✓			

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความแตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ Paired Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ ก็ต่อเมื่อมีค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดดังตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

การให้บริการลูกค้าของท่าอากาศยานดอนเมือง	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ความคาดหวัง	3.59	0.754	-2.248	0.025*
	การรับรู้	3.67	0.486		
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ความคาดหวัง	3.46	0.800	3.881	0.000*
	การรับรู้	3.29	0.520		
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ความคาดหวัง	3.56	0.744	4.230	0.000*
	การรับรู้	3.33	0.620		
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ความคาดหวัง	3.36	0.841	2.586	0.010*
	การรับรู้	3.24	0.604		
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ความคาดหวัง	3.59	0.763	3.163	0.002*
	การรับรู้	3.44	0.583		
รวม	ความคาดหวัง	3.52	0.723	3.180	0.002*
	การรับรู้	3.38	0.435		

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคาดหวังกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ ในทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

ตารางที่ 4.68 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ระดับความ คิดเห็น	การให้บริการลูกค้าของท่าอากาศยานดอนเมือง					
	ด้านการ ให้บริการ	ด้านการ ให้บริการ	ด้านการ ให้บริการ	ด้านการ ให้บริการ	ด้านการ ให้บริการ	การให้บริการ ลูกค้าของท่า
	อย่างเท่า เทียมกัน	อย่างรวดเร็ว	อย่าง เพียงพอ	อย่าง ต่อเนื่อง	อย่าง ก้าวหน้า	อากาศยานดอน เมืองโดยรวม
ความคาดหวัง และการรับรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดของการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง” รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ที่ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	15	3.75
ผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	385	96.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.25 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

จากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมได้ดังนี้

1. น่าจะเพิ่มพื้นที่รองรับผู้โดยสารให้มากกว่านี้
2. เสียงประชาสัมพันธ์เบามาก
3. ร้านอาหารยังมีไม่ค่อยหลากหลาย
4. ภายในอาคารผู้โดยสารแอร์เย็นดีค่ะ
5. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เพราะส่งกลิ่นเหม็น
6. เสียงประชาสัมพันธ์เบา ไม่ค่อยได้ยิน
7. อยากให้มีโรงอาหารที่ราคาย่อมเยาใน terminal ที่ไม่ใช่ magic เพราะ magic อยู่ค่อนข้างไกล
8. ควรเพิ่มสถานที่หรือศูนย์อาหารให้มากกว่านี้และควรตั้งราคาสินค้าอาหารชนิดต่าง ๆ ให้มีราคาที่ย่อมเยากว่านี้
9. ควรปรับปรุงราคาสินค้าและอาหารภายในบริเวณอาคารผู้โดยสาร
10. ควรมีห้องอาหารสำหรับผู้โดยสารระดับกลางเพิ่มขึ้น
11. ควรแก้ไขพื้นสนามรันเวย์ เพราะรู้สึกว่าจะไม่มีความแข็งแรง
12. ควรจะมีสื่อโทรทัศน์บริเวณภายในอาคารมากกว่านี้
13. ควรปรับลดราคาสินค้าให้ถูกลง
14. ควรแก้ปัญหาพวกเข้าจอดรถในบริเวณท่าอากาศยาน
15. ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย ตามลำดับของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D. = 0.723) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการดูแล จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.852) รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของลูกค้าแต่ละคน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.789) มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.783) และรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D. = 0.831) ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.763) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ร้านค้า ให้มีความแข็งแรง คงทน ทันสมัยตามหลักสากล มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D. = 0.840) รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.818) มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. = 0.826) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.808) และวัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D. = 0.909) ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D. = 0.744) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D. = 0.737) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. = 0.756) บริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D. = 0.839) ภายในอาคารสามารถรองรับผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 (S.D. = 0.895) อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลารถขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 (S.D. = 0.872) ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องมีหลายช่องทาง มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D. = 0.882) และเครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. = 0.988) ตามลำดับ

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D. = 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D. = 0.884) รองลงมา คือ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 (S.D. = 0.825) มีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 (S.D. = 0.911) ระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ช้าจนเกินไป เช่น การเช็คอิน เช็กเอาท์ เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.894) มีป้ายบอกทางต่าง ๆ

ที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.926) และมีการดูแลการตกหล่นของผู้โดยสารในการเดินทางขึ้นเครื่องบิน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.937) ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 (S.D. = 0.841) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระ เกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D. = 0.890) รองลงมา คือ มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจกคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D. = 0.901) ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D. = 0.922) และมีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขึ้นตอนแรก ในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 (S.D. = 0.907) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน-ดอนเมือง

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D. = 0.435) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D. = 0.486) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.629) รองลงมา คือ มีการดูแล,จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.621) รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.647) และมีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของลูกค้าแต่ละคน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.595) ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.583) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63

(S.D. = 0.718) รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.770) . มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ร้านค้า ให้มีความแข็งแกร่ง ทนสม্মัยตามหลักสากล มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 (S.D. = 0.946) มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้น มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D. = 0.883) และวัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 (S.D. = 0.668) ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 (S.D. = 0.620) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (S.D. = 0.742) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 (S.D. = 0.762) บริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 (S.D. = 0.966) ภายในอาคารสามารถรองรับผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D. = 0.970) อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D. = 0.911) ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องมีหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 (S.D. = 0.790) และเครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 (S.D. = 0.776) ตามลำดับ

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. = 0.520) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D. = 0.670) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 (S.D. = 0.777) ระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ช้าจนเกินไป เช่น การเช็คอิน เช็คเอาท์ เป็นต้น มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 (S.D. = 0.616) มีการดูแลการตกหล่นของผู้โดยสารในการเดินทางขึ้นเครื่อง มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 (S.D. = 0.695) มีป้ายบอกทางต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้า มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 (S.D. = 0.888) และมีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน มีการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 (S.D. = 0.795) ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 (S.D. = 0.604) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ภายในอาคาร ผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 (S.D. = 0.838) รองลงมา คือ การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 (S.D. = 0.697) มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 (S.D. = 0.747) และมีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 (S.D. = 0.718) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

ด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองโดยรวม พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี และมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.3 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพ โสด มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพสมรส มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสถานภาพ โสด มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส

สมมติฐานที่ 2.4 ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และ เจ้าของกิจการ

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ

ด้านการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองโดยรวม พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

สมมติฐานที่ 2.6 ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมือง ที่มีข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมืองแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

-ลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อการให้บริการของทำอากาศยานคอนเมือง มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองกับการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองมีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองกับการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการทำอากาศยานคอนเมืองมีความแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ จากผลการวิจัย ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ การบริการที่ลูกค้ามีความคาดหวังมาก 3 อันดับแรก คือ การมีจุดรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มี (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.75) และบริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ ส่วนการบริการที่พบว่า มีความคาดหวังน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.29)

ส่วนการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้ต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลิบบุญ เมธิประสาธ (2548) ได้ศึกษา การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมที่อยู่อาศัยของบริษัทธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) ลูกค้ามีการรับรู้ในด้านความเสมอภาค มากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.33) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.29) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ การบริการที่ลูกค้ามีการรับรู้มาก 3 อันดับแรก คือ การมีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย

3.93) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการยิ้มแย้ม แจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการดูแล,จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ ส่วนการบริการที่พบว่า มีการรับรู้ น้อยที่สุด คือ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.00) และจากผลการวิจัยด้านความคาดหวังและด้านการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในเรื่องของการดูแลจัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่เท่ากัน และการให้บริการในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามีการให้บริการที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจุดรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงทุกจุด ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวก มีบริการ 24 ชั่วโมง และเรื่องของพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น พบว่า มีระดับการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเรือง โรจนศิริ (2553) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน โดยแบ่งประเด็นอภิปรายออกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1. ด้านอายุ พบว่า ลูกค้า มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จะมีความคาดหวังมากกว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เนื่องจาก พบว่าลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นผู้สูงอายุ จึงมีความคาดหวังในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 51 ปี

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมากกว่าลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 51 ปี เนื่องจากพบว่าลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในเรื่องของบริเวณที่จอดรถควรมีอย่างเพียงพอ ไม่แออัด

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมากกว่าลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เนื่องจากพบว่า ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังในเรื่องการบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลา เช่น ร้านอาหาร เป็นต้น และลูกค้ำที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังมากกว่าลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี เนื่องจากพบว่าลูกค้ำที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังการบริการที่ให้บริการอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จะมีความคาดหวังมากกว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 51 ปี เนื่องจากลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป คาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานผู้ให้บริการเมื่อต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ

2. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้ำ มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา มีความคาดหวังน้อยกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังน้อยกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่า มีความคาดหวังมากกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษารองลงมา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีความคาดหวังน้อยกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เป็นวัยที่ต้องทำงาน อาจมีความเร่งรีบในการบริหารเวลา จึงต้องการความรวดเร็วมากกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังน้อยกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา มีความคาดหวังน้อยกว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา มีความคาดหวังน้อยกว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแบ่งประเด็นอภิปรายออกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

1. ด้านอายุ พบว่า ลูกค้า มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี เนื่องจากลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี อาจเรียกได้ว่าเป็นวัยสูงอายุ ซึ่งอาจได้รับความช่วยเหลือจากการบริการมากกว่าวัยหนุ่มสาว ดังนั้นลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี หรือวัยสูงอายุ จึงมีการรับรู้มากกว่า

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 31-50 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีอายุ 31-50 ปี การรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31-50 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 41-50 ปี ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 31-50 ปี

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี และลูกค้าที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ต่ำกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 60 ปี

2. ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลูกค้ามีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากลูกค้าที่มีสถานภาพโสด หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย อาจมีความคล่องตัวในการใช้บริการ เช่น การเช็คอิน เช็คเอาท์ มากกว่า เป็นต้น

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้า มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา มีการรับรู้ต่ำกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา อาจมีการปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ให้บริการน้อยกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจึงอาจจะทำให้มีการรับรู้ต่ำกว่า

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา - ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ปวส./อนุปริญญาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น - ปริญญาตรี มีการรับรู้มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอาจต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ หรือมีเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่า

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองน้อยกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่ำกว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

4. ด้านอาชีพ พบว่า ลูกค้ามีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และเจ้าของกิจการ และลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

5. ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ลูกค้า มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทมีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และลูกค้าที่มี

รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้มากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า มีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่เท่ากับลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวัง ดังนั้นลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าจึงมีการรับรู้มากกว่า ส่วนลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่าจะมีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการที่ดีกว่า เมื่อได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวัง ดังนั้นลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า จึงมีการรับรู้ต่ำกว่า

ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ซึ่งโดยปกติทั่วไปจะเห็นว่าความคาดหวังของคนเราส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังที่สูงมากไว้เสมอ แต่สิ่งที่พบสำหรับการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีข้อเสนอแนะให้ การบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มีการปรับปรุงในเรื่องของเสียงประชาสัมพันธ์ที่เบามาก ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการไม่ค่อยได้ยิน ควรปรับปรุงในเรื่องของห้องน้ำ เพราะส่งกลิ่นเหม็น ปรับปรุงเรื่องราคาสินค้า และอาหารภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารให้มีราคาที่ถูกกลง และพัฒนาร้านค้า ร้านอาหารให้มีมากขึ้นและมีความหลากหลาย เพิ่มพื้นที่รองรับผู้โดยสารหรือผู้ที่มาใช้บริการให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มพื้นที่ในการรองรับสถานที่จอดรถให้กับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องของบริเวณที่จอดรถ มีเพียงพอไม่แออัด อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.70) แต่พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.37) ซึ่งน้อยกว่าความคาดหวัง

ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนา ด้านดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค รวมถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้มีคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

2. ควรมีการขยายการศึกษาไปยังกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง



บรรณานุกรม

- “การบริการ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ihotelguru>, [สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2555]
คหิฎฐนันท์ ขวัญทอง. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ธานีการกรูทไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- จิตตรา วันชัย. 2550. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนม์ลีดา บุญเมือง. 2553. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานตรวจค้นตามมาตรการ
รักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยาน
ดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. 2554. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสาร
ประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี.
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐิตินันท์ กล้าหาญ. 2553. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นักรักกันกระสุน.
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฎฐพันธ์ เขจรนันท์ และ จัตุราพร เสมอใจ. 2547. การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด.
ติน ปรัชญพฤษดิ์. 2553. ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อินทกษา.
- ทิพย์วดี ทิพย์ประเสริฐสิน. 2549. ทักษะและคุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบิน
โอเรียนไทย แอร์ไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัรชา นานาจารย์. 2551. การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษา
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี.
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญเรือง โรจนศิริ. 2553. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญา
โทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประภาพร วงศ์จร ไพบุลย์. 2551. การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของ
ศูนย์บริการ ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขา เซ็นทรัลบางนา. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภูมรินทร์ ทวิชศรี. 2554. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลิบบุญ เมธีประสาท. 2548. การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วราภรณ์ หนูนเรือง. 2550. ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัลย์ลภา กองพลีว. 2553. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เขตปลอดอากร กิ่งแก้ว แอลซีแอล ฟรีโซน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศุมนยา อยู่โพธิ์. 2540. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์.
- “สนามบินดอนเมือง,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.bangkokbiznews.com>, [สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2555]
- ศุภนิษา จิตเมือง. 2553. ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการฝ่ายทะเบียน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน สาขาท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : เดช-เอน การพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. 2548. การบริหาร : การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ เอกสิทธิ์หนังสือดี.
- อินทิรา จันทร์ฐ์. 2552. ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่อเที่ยวบินภายในประเทศ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อภิรักษ์ ชูหนู. 2552. การรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kotler, P. 1997. **Marketing Management**. (9 th ed). USA : The Prentice Hall Internation.

Murray, Edward J. 1964. **Motivation and emotion**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future reseach," **Journal of marketing**. 49, Fall : 41-50.

Schiffman & Kanuk. 2000. **Customer Behavior-Phychology Aspects**. New Jersey : Prentice- Hall.

Vroom, V.H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.





ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ดียิ่งขึ้นได้ ซึ่งแบบสอบถามมีดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี ซึ่งการตอบคำถามของท่านจะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นคำตอบที่ ถูกต้องที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี () 21 – 30 ปี
 () 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
 () 51 – 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
 () หย่าร้าง/แยกกันอยู่ () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย/
 ปวช.
 () ปวส./อนุปริญญา () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() นักเรียน/นักศึกษา () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัท () เจ้าของกิจการ
 () พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท

ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น										
4. ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่นๆที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น										
การให้บริการอย่างก้าวหน้า										
1. วัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น										
2. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น										
3. พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า										
4. มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้น										
5. มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่รันเวย์ ให้มีความแข็งแกร่งทน ทันสมัยตามหลักสากล										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวราพัฒน ธีระภิรมย์ไชย
วัน เดือน ปี เกิด	18 เมษายน 2531
ที่อยู่	225/123 ม. 6 ต. คูคต อ. ลำลูกกา จ. ปทุมธานี
การศึกษา	สำเร็จการศึกษา - ปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ สาขา การโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี พ.ศ. 2553
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงเทพ สาขานนลำลูกกา คลอง 2 (CSO. 7)
อีเมล	mayme_ii@hotmail.com

