

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ :  
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**THE PERFORMANCE ASSESSMENT OF SERVICE:  
CASE STUDY SUVARNABHUMI AIRPORT**

ปิยะนุช เลิศศิริ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ :  
กรณีศึกษา ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปิยะนุช เลิศศิริ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**หัวข้อวิทยานิพนธ์**

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ :  
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The Performance Assessment of Service:  
Case Study Suvarnabhumi Airport

**ชื่อ - นามสกุล**

นางสาวปิยะนุช เลิศศิริ

**วิชาเอก**

การจัดการทั่วไป

**อาจารย์ที่ปรึกษา**

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร

**ปีการศึกษา**

2554

**คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์**

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทร์ประภาเลิศ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีราช)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ:  
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
The Performance Assessment of Service:  
Case Study Suvarnabhumi Airport

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวปิยะนุช เลิศศิริ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีราช)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปิยะนุช เลิศศิริ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณทลบุตร
ปีการศึกษา	2554

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับการรับรู้คุณภาพ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ และ เพื่อศึกษาช่วงเวลาในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมจำนวนทั้งสิ้น คือ 734 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ 334 ตัวอย่าง และ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ 100 ตัวอย่าง รวมทั้งจับเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการอีก 300 ตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยดังต่อไปนี้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสมมติฐาน ใช้การแจกแจงแบบ Independent Samples (t-test) สำหรับตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และ ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Analysis of Variance (ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์ โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และ สร้างแผนภูมิควบคุม X chart และ MR Chart ในการคำนวณช่วงเวลาในการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานของผู้ให้บริการสรุปได้ดังนี้ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการสรุปได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ และ ความถี่ในการใช้ บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ อายุ และอาชีพที่มีผลต่อด้านการประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้าน ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ช่วงเวลายามาตรฐานของกระบวนการให้บริการที่ดีที่สุดของพนักงานต่อ 1 คน ได้แก่ ช่วงเวลา มาตรฐานของพนักงานตรวจค้น เท่ากับ 2 นาที ช่วงเวลายามาตรฐานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก เท่ากับ 5 นาที และช่วงเวลายามาตรฐานของพนักงานเช็คอิน เท่ากับ 8 นาที



<b>Thesis Title</b>	The Performance Assessment of Service : Case Study Suvarnabhumi Airport
<b>Name-Surname</b>	Miss Piyanuch Lertsiri
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Dr. Chanongkorn Kuntontbutr
<b>Academic Year</b>	2011

## ABSTRACT

The purposes of this research were to study the personal factors of service providers which influenced the quality of service and the performance of service, to investigate the personal factors of customers which influenced the recognition of quality and the performance assessment of service and to study relationship between the quality of service, the recognition of quality and the performance of service, the performance assessment of service and to study timing of service.

The sample groups that used for the research were service providers and customers in the international departure hall. The samples consisted of 734 samples by using questionnaires in this research were separated to be 334 questionnaires for service providers, 100 questionnaires for customers, and 300 samples of timing of service were used for customers. Statistical data were calculated as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. Due to hypothesis testing, the Independent Samples *t*-test was used to test the difference between two independent groups while an analysis of variance (One-Way ANOVA) was also used to determine whether there were any significant differences between the means of the three or more independent groups. Least Significant Difference (LSD) was also used to determine the minimum difference between any two means. Finally, Pearson Correlation was used to investigate the relationships between groups of variables and create a control X Chart and MR Chart in timing of service.

The results of service providers hypothesis testing showed that sex, occupation, education and experience of working at Suvarnabhumi Airport influenced the quality of service. Occupation, education and experience of working at Suvarnabhumi Airport influenced the performance of service. The qualities

of service had relationship with all performance of service factors and there were moderately correlated in the same direction.

The results of customers hypothesis testing showed that purpose and frequency of using service influenced the recognition of quality of service. Sex and occupation influenced the performance assessment of service. The recognition of quality of service had relationship with all performance assessment of service factors and there were moderately correlated in the same direction.

The standard timing of the best service process of employees per person such as the standard time of Security staff was 2 minutes, the standard time of the Immigration was 5 minutes and the standard time of the Check – in staff was 8 minutes.





หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวปิยะนุช เลิศศิริ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร
ปีการศึกษา	2554

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านบุคคลของ ผู้ให้บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพ ในการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการ กับ การรับรู้คุณภาพ ต่อประสิทธิภาพ การให้บริการ กับ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ และ เพื่อศึกษาช่วงเวลาในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมจำนวนทั้งสิ้น คือ 734 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ให้บริการ 334 ตัวอย่าง และ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ 100 ตัวอย่าง รวมทั้งจับเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการอีก 300 ตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสมมติฐานใช้การแจกแจง แบบ Independent Samples (t-test) สำหรับตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และ ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Analysis of Variance (ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และ ทดสอบความสัมพันธ์ โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และ สร้างแผนภูมิควบคุม X chart และ MR Chart ในการคำนวณช่วงเวลาในการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานของผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ สรุปได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ และ ความถี่ในการใช้  
บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ อายุ และอาชีพที่มีผลต่อด้านการประเมิน  
ประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ทุกด้าน  
ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ช่วงเวลายมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ ที่ดีที่สุดของพนักงานต่อ 1 คน ได้แก่ ช่วงเวลา  
มาตรฐาน ของพนักงานตรวจค้น เท่ากับ 2 นาที ช่วงเวลา มาตรฐาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง  
ขาออก เท่ากับ 5 นาที และช่วงเวลายมาตรฐานของพนักงานเช็คอิน เท่ากับ 8 นาที



<b>Thesis Title</b>	The Performance Assessment of Service : Case Study Suvarnabhumi Airport
<b>Name - Surname</b>	Miss Piyanuch Lertsiri
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Dr. Chanongkorn Kuntontubtr
<b>Academic Year</b>	2011

## ABSTRACT

The purposes of this research were to study the personal factors of service providers which influenced the quality of service and the performance of service, to investigate the personal factors of customers which influenced the recognition of quality and the performance assessment of service and to study relationship between the quality of service, the recognition of quality and the performance of service, the performance assessment of service and to study timing of service.

The sample groups that used for the research were service providers and customers in the international departure hall. The samples consisted of 734 samples by using questionnaires in this research were separated to be 334 questionnaires for service providers, 100 questionnaires for customers, and 300 samples of timing of service were used for customers. Statistical data were calculated as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. Due to hypothesis testing, the Independent Samples *t*-test was used to test the difference between two independent groups while an analysis of variance (One-Way ANOVA) was also used to determine whether there were any significant differences between the means of the three or more independent groups. Least Significant Difference (LSD) was also used to determine the minimum difference between any two means. Finally, Pearson Correlation was used to investigate the relationships between groups of variables and create a control X Chart and MR Chart in timing of service.

The results of service providers hypothesis testing showed that sex, occupation, education and experience of working at Suvarnabhumi Airport influenced the quality of service. Occupation, education and experience of working at Suvarnabhumi Airport influenced the performance of service. The qualities

of service had relationship with all performance of service factors and there were moderately correlated in the same direction.

The results of customers hypothesis testing showed that purpose and frequency of using service influenced the recognition of quality of service. Sex and occupation influenced the performance assessment of service. The recognition of quality of service had relationship with all performance assessment of service factors and there were moderately correlated in the same direction.

The standard timing of the best service process of employees per person such as the standard time of Security staff was 2 minutes, the standard time of the Immigration was 5 minutes and the standard time of the Check – in staff was 8 minutes.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์เนตร์พัฒนา ยาวีราช กรรมการ วิชาเอก และ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณทลบุตร คณบดีคณะบริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้ง พ.ต.ท. ธนันท์ธร รัตนสิทธิภักย์ รอง ผกก.ปป.สน.สมเด็จพระยา พ.ต.ท.สุนทร อรุณนารา รอง ผกก.ฝ่าย ตม.ขาออก ด้าน ตม.ทอ.สุวรรณภูมิ บก.ตม.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์ ผู้ช่วย คณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารธุรกิจ ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล คุณเพ็ชร ชื่นเจริญ ผู้อำนวยการฝ่ายการทำอากาศยาน คุณอนุสิษฐ์ ปี่ทอง เจ้าหน้าที่บริการทำอากาศยานอาวุโส ระดับ 6 คุณจิรพงศ์ ตั้งดำรงกุล เจ้าหน้าที่บริการทำอากาศยานอาวุโสระดับ 6 คุณชนภูมิ อัครนิทัต เจ้าหน้าที่บริการทำอากาศยานอาวุโสระดับ 6 และ คุณนฤพนิชย์ ปวุฒนิพันธ์ุ เจ้าหน้าที่บริการทำ อากาศยานอาวุโสระดับ 6 ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ และ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ทางผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัย และ ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 6 ท่าน ที่สละเวลาให้ ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายการทำอากาศยานทั้ง 44 คน พนักงานตรวจค้นทั้ง 65 คน พนักงานเช็คอินของสายการบินทั้ง 82 คน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออกทั้ง 143 คน ผู้โดยสารทั้ง 100 คน คุณอสิวิน ศรีทองพิมพ์ เจ้าหน้าที่บริการทำอากาศยานระดับ3 คุณชัยยะนันท์ ศรีโชติชานาญ นักบินพาณิชย์สายการบินไทย และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงการคณะ บริหารธุรกิจปริญญาโท ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมวิจัยร่วมกันจนได้ความสมบูรณ์ ขอขอบคุณบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัยทุกคนที่เป็นกำลังใจ และ ให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของ การศึกษา และ ทำการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถนำเอา หลักการมาประยุกต์ใช้ และ อ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณของนายสมศักดิ์ เลิศศิริ (บิดา) นางบัวลักษณ์ เลิศศิริ (มารดา) นายปิยะพงศ์ เลิศศิริ (น้องชาย) ครู อาจารย์ และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปิยะนุช เลิศศิริ

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	5
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย .....	7
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
2.1 การประยุกต์รูปแบบการประเมินรูปแบบซิป (CIPP Model) ของ Stufflebeam .....	13
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในการให้บริการ.....	23
2.3 การแบ่งระดับประสิทธิภาพการให้บริการ .....	23
2.4 การวัดระดับการให้บริการ LOS (Level of Services) .....	30
2.5 การกำหนดช่วงเวลาในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการ .....	33
2.6 ประวัติความเป็นมาของสนามบินสุวรรณภูมิ .....	34
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	62
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
4.1 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
4.2 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ .....	72
4.3 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ .....	180
4.4 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ใช้บริการ .....	250
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ .....	266
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	266
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย .....	281
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	292
5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	301
บรรณานุกรม .....	302
ภาคผนวก .....	310
ประวัติผู้เขียน .....	324

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติการเดินทางออกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	2
2.1 ตารางแสดงความสัมพันธ์การตัดสินใจ และ ประเภทการประเมินแบบ CIPP Model .....	17
2.2 สรุปพื้นที่มาตรฐานสำหรับคนเดินเท้า (ตารางฟุต/คน).....	24
2.3 แสดงระดับบริการการเคลื่อนตัวภายในอาคารผู้โดยสาร .....	26
2.4 แสดงมาตรฐานสำหรับการออกแบบ และ การให้บริการของหน่วยงาน BAA และ IATA (ผู้โดยสารขาออก).....	27
2.5 แสดงมาตรฐานสำหรับการออกแบบ และ การให้บริการของหน่วยงาน BAA และ IATA (ผู้โดยสารขาเข้า).....	28
2.6 มาตรฐานพื้นที่สัมพันธ์กับเวลาของ BAA .....	29
2.7 Transition Matrix อัตราส่วนในการกระจายตัวของผู้โดยสารในแต่ละส่วนให้บริการ สำหรับผู้โดยสารขาออก .....	32
2.8 Transition Matrix ระยะทางเฉลี่ยในการเดินทางแต่ละส่วนประกอบ สำหรับผู้โดยสารขาออก .....	32
2.9 เปรียบเทียบท่าอากาศยานกรุงเทพกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	42
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ .....	55
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ .....	58
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ด้านเพศ .....	72
4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ด้านอายุ .....	73
4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ด้านอาชีพ .....	74
4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ด้านระดับการศึกษา .....	75
4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ .....	76
4.6 แสดงผลด้านระดับคุณภาพในการให้บริการ .....	77
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	78



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน .....	79
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ .....	80
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ .....	81
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ .....	82
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ .....	83
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ .....	84
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ .....	85
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน .....	86
4.16 แสดงผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ .....	87
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ....	88
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน .....	89
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ .....	90
4.20 แสดงผลรวมด้านการประเมินผลผลิต .....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	92
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านพฤติกรรมกรรมการดำเนินงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	93
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	95
4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	96
4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างผลรวมของคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	97
4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ.....	98
4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ.....	100
4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ.....	104
4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	105
4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน.....	107
4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ .....	108

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ .....	110
4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ .....	111
4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ .....	113
4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ .....	114
4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน .....	115
4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และรายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	117
4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ .....	119
4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ .....	120
4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ .....	121
4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ คุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน .....	122
4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ .....	124
4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ .....	126

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสพการณ์ในการทำงาน ที่สนามบิณสูวรรณภูมิที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ.....	128
4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสพการณ์ในการทำงาน ที่สนามบิณสูวรรณภูมิที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ.....	129
4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสพการณ์ในการทำงาน ที่สนามบิณสูวรรณภูมิที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน.....	130
4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ.....	132
4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ.....	134
4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ.....	136
4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือสภาวะแวดล้อม.....	137
4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน.....	138
4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ.....	139
4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต.....	140
4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	142
4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน.....	143

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต .....	144
4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ .....	146
4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม .....	147
4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน .....	148
4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต .....	150
4.61 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพในการให้บริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	151
4.62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	154
4.63 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการทำงาน กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	157
4.64 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	160
4.65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	163
4.66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	156
4.67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	168

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.68 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	170
4.69 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	173
4.70 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาพนักงาน กับประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	175
4.71 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ ....	180
4.72 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ ....	181
4.73 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	182
4.74 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	183
4.75 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ .....	184
4.76 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	185
4.77 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ .....	186
4.78 แสดงผลรวมระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ .....	187
4.79 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ .....	188
4.80 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ...	189
4.81 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน .....	190
4.82 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน .....	191

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.83 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน .....	192
4.84 แสดงผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ .....	193
4.85 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม.....	194
4.86 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน.....	195
4.87 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ .....	196
4.88 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต.....	197
4.89 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างผลรวมด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	198
4.90 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ .....	199
4.91 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ .....	200
4.92 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ .....	203
4.93 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	205
4.94 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	208
4.95 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ...	209

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.96 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	212
4.97 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่ในการใช้บริการ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน .....	213
4.98 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ.....	215
4.99 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ.....	218
4.100 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ .....	220
4.101 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต.....	221
4.102 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ .....	223
4.103 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ ที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม.....	224
4.104 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ ที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ .....	226
4.105 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	228
4.106 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ.....	230
4.107 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	232
4.108 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ.....	234



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.109 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	236
4.110 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	238
4.111 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	241
4.112 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	243
4.113 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	245
4.114 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ .....	247
4.115 ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการของพนักงานเช็คอิน .....	251
4.116 ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก .....	252
4.117 ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการของพนักงานตรวจค้น .....	253



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ.....	9
1.2 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ .....	10
2.1 แสดงภาพการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาออก.....	31
2.2 ภาพแสดงการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาเข้า.....	31
2.3 กราฟแสดงปริมาณการกระจายตัวของผู้โดยสารของสนามบินแต่ละประเภทแหล่งที่มา: Ashford และ Stanton (1984).....	33
2.4 ภาพตราสัญลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	35
2.5 ภาพตัวอักษรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	36
2.6 ภาพโลโก้บนพื้นสีต่าง ๆของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	36
2.7 ภาพรางวัล Best in Travel Poll 2010 ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com	43
2.8 ภาพรางวัล Airport Service Quality Awards 2010 ของ ACI.....	43
2.9 ภาพรางวัล World Airport Awards 2010 ของ Skytrax .....	43
2.10 ภาพรางวัล CAPA Aviation Awards for Excellence ของสถาบัน Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA).....	44
2.11 ภาพรางวัล Best in Travel Poll 2009 ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com	44
2.12 ภาพรางวัล World Airport Awards 2019 ของ Skytrax .....	44
2.13 ภาพรางวัล Wanderlust Travel Awards 2008 ของนิตยสารท่องเที่ยว Wanderlust ประเทศอังกฤษ .....	44
2.14 ภาพรางวัล Best in Travel Poll 2008 ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com	44
2.15 ภาพรางวัล Airport Service Quality Awards 2018 ของ ACI.....	45
2.16 ภาพรางวัล Best in Travel Poll 2007 ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com	45
4.1 ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของพนักงานเช็คอิน .....	250
4.2 ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก.....	251
4.3 ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของพนักงานตรวจค้น .....	252
4.4 ภาพ I-MR Chart ของพนักงานเช็คอิน .....	254
4.5 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน .....	255
4.6 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน .....	256

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.7 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 3 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน .....	257
4.8 ภาพ I-MR Chart ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก .....	258
4.9 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก .....	259
4.10 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก .....	260
4.11 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 3 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก .....	261
4.12 ภาพ I-MR Chart ของพนักงานตรวจค้น .....	262
4.13 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของพนักงานตรวจค้น .....	263
4.14 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของพนักงานตรวจค้น .....	264
5.1 ภาพแสดงวงจร PDCA .....	295



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศในปัจจุบัน ได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายในหมู่นักเรียน นักท่องเที่ยว และ นักธุรกิจเป็นจำนวนมาก อันสืบเนื่องจากเหตุผลหลายประการ อาทิ ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของพาหนะที่ใช้ในการเดินทางทางอากาศที่ทำให้มนุษย์เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ในระยะทางไกลได้สะดวกรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจการบินเจริญรุ่งเรือง ก่อให้เกิดสายการบินซึ่งเป็นสายการบินประจำชาติ ๆ ขึ้นมากมายเกือบทุกประเทศ (อ้างอิง : อรุณรัตน์ นิยม, 2537: 1) จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร ทำให้เกิดปัญหาการแออัดของผู้โดยสาร และ ความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าอากาศยาน ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการ และ ดำเนินการสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างที่จะต้องใช้งบประมาณมหาศาล และ ใช้เวลาในการดำเนินการยาวนาน เพื่อที่จะได้สามารถรองรับ และ ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอทันกับความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้างอิง: สฤษฎ์ ศรีมาจันทร์, 2573: 1)

ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อสามารถรองรับความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากการขนส่งที่มีความเร็วสูงในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น จึงเสมือนเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมทุกประเทศในโลกเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการผู้โดยสาร ทำให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารอาจแบ่งออกเป็น เวลาที่อยู่บนอากาศ และ ส่วนที่เสียไปขณะที่อยู่บนพื้นดิน ซึ่งเวลาขณะอยู่บนพื้นดินประกอบด้วย ระยะเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าออกสนามบิน และ ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้เวลาอยู่ในอาคารพักผู้โดยสารที่จะขึ้นเครื่องบิน โดยปกติผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ มารอที่อาคารพักผู้โดยสารมากกว่า 2 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออก (Scheduled departure times) ซึ่งในการเดินทางบางเที่ยวใช้ระยะเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ภายในอาคารพักผู้โดยสารมากกว่าระยะเวลาที่อยู่ในเครื่องบิน ดังนั้นถ้าสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการลดลงได้ จะทำให้ระยะเวลาที่ผู้โดยสารมารอที่อาคารพักผู้โดยสารลดลง และยังมีผลทำให้ระดับการให้บริการ (Level of Service)

และ ความสามารถในการบริการ (Capacity) เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงจำเป็นต้องพิจารณาหาแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการส่วนต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร เช่น บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ (Ticket counter and Baggage check) ด้านตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control) และ ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) ให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ความล่าช้าที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้โดยสารอยู่ภายในอาคารผู้โดยสารลดลงได้ ซึ่งส่งผลต่อเนื้องให้ความล่าช้าทั้งหมดในการเดินทางลดลงด้วย (อ้างอิง สชฯ ฐนศวีวินชชัย, 2541: 1)

### ตารางที่ 1.1 สถิติการเดินทางออกราชอาณาจักร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปี พ.ศ.	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม
รวมปี พ.ศ. 2554	2,992,569	11,809,182	14,801,729
รวมปี พ.ศ. 2553	2,899,457	9,859,234	12,758,691
รวมปี พ.ศ. 2552	2,452,459	9,039,145	11,491,604
รวมปี พ.ศ. 2551	2,349,524	9,396,608	11,746,132
รวมปี พ.ศ. 2550	2,349,124	9,895,998	12,245,122
ก.ย. – ธ.ค. 2549	582,960	2,450,511	3,033,471
รวมทั้งหมด	13,626,093	52,450,678	66,076,749

แหล่งที่มา: [www.immthaiairport.com](http://www.immthaiairport.com) (งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผอ.บก.ตม.2)

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน) ที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ) ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ) ที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

6. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

7. เพื่อศึกษาช่วงเวลาในการใช้บริการของผู้โดยสารกับเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ และ พนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1.1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 1.1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

**ส่วนที่ 1.2 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 1.2.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

**ส่วนที่ 1.3. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ**

สมมติฐานที่ 1.3.1 คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ตอนที่ 2 การวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้ดังนี้

**ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 2.1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.5 วัตถุประสงค์ในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.6 ความถี่ในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1.7 ผู้ร่วมเดินทางในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

**ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 2.2.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.5 วัตถุประสงค์ในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.6 ความถี่ในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2.7 ผู้ร่วมเดินทางในการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

**ส่วนที่ 2.3 ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์ ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ**

สมมติฐานที่ 2.3.1 การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์ ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

#### **1.4 ขอบเขตของการวิจัย**

**ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

**ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการศึกษา** การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจจากผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานที่ให้บริการ และ ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศที่ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 17 เดือนสิงหาคม 2554 ถึงเดือน 31 มกราคม 2555

**กลุ่มตัวอย่าง** พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ซึ่งได้คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตร Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 95% ซึ่งหมายความว่า ขอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 พบว่าขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 734 ตัวอย่าง



ขอบเขตตัวแปรที่ทำการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1. ขอบเขตตัวแปรสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 อาชีพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ

1.2 ตัวแปรด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ด้านกระบวนการทำงาน

1.2.3 ด้านทักษะในการให้บริการ

1.2.4 ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

1.2.5 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2.6 ด้านปริมาณพนักงานในการให้บริการ

1.2.7 ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ

1.2.8 ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

1.2.9 ด้านการพัฒนาพนักงาน

ส่วนตัวแปรตาม ( Dependent variable) คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

2.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I)

2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

ส่วนที่ 2. ขอบเขตตัวแปรสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารถือระหว่างประเทศ) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดให้ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 อาชีพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

1.1.6 ความถี่ในการใช้บริการ

1.1.7 ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

1.2 ตัวแปรปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการใช้บริการ ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

1.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน

1.2.3 ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน

1.2.4 ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน

1.2.5 ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

ส่วนตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

2.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I)

2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff) หรือผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service conscious) และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีทำที่ที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ในการบริการ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่นและหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกชั้นตอน

โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมพันธ์บริการ

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ตรงตามที่คาดหวังพร้อมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่ได้รับบริการไปพร้อม ๆ กัน

**คุณภาพในการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานทุกคนตามมาตรฐานของแต่ละหน่วยงานที่วางไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสารที่รับบริการได้มากหรือน้อยเพียงใด ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน

**ประสิทธิภาพการให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานรู้ถึงการให้บริการของตนเองและปรับปรุงพัฒนาให้การให้บริการมีคุณภาพสูงขึ้น ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

**การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการตีความหมายในสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือสิ่งที่รับรู้ด้วยประสาทสัมผัสต่อการบริการของพนักงานทุกหน่วยงานอาคารผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพียงใด ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงานของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

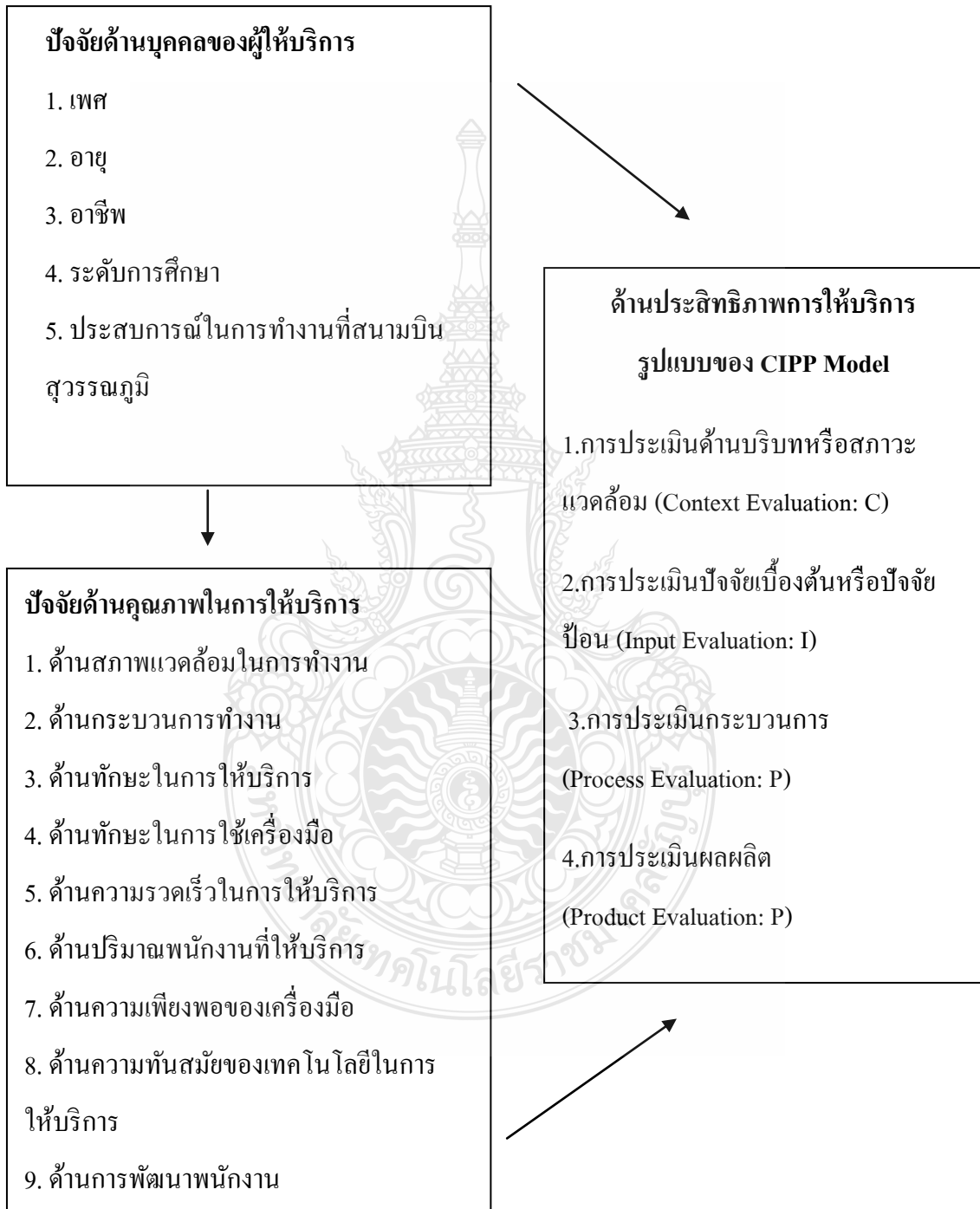
**การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจ และ สนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยดังต่อไปนี้ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### กรอบแนวคิดที่ 1: การวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน)

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

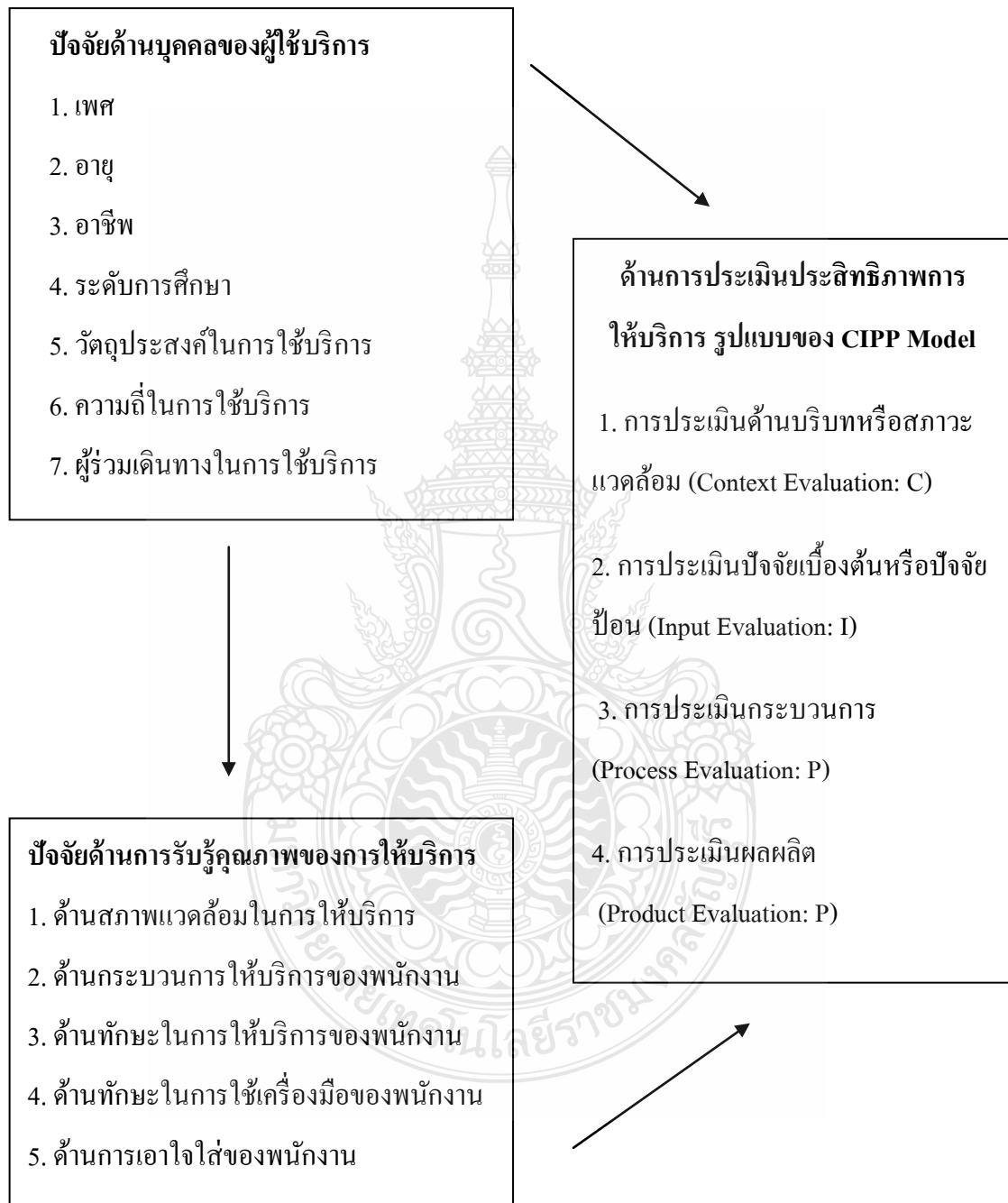


ภาพที่ 1.1 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิดที่ 2: ในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ)

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



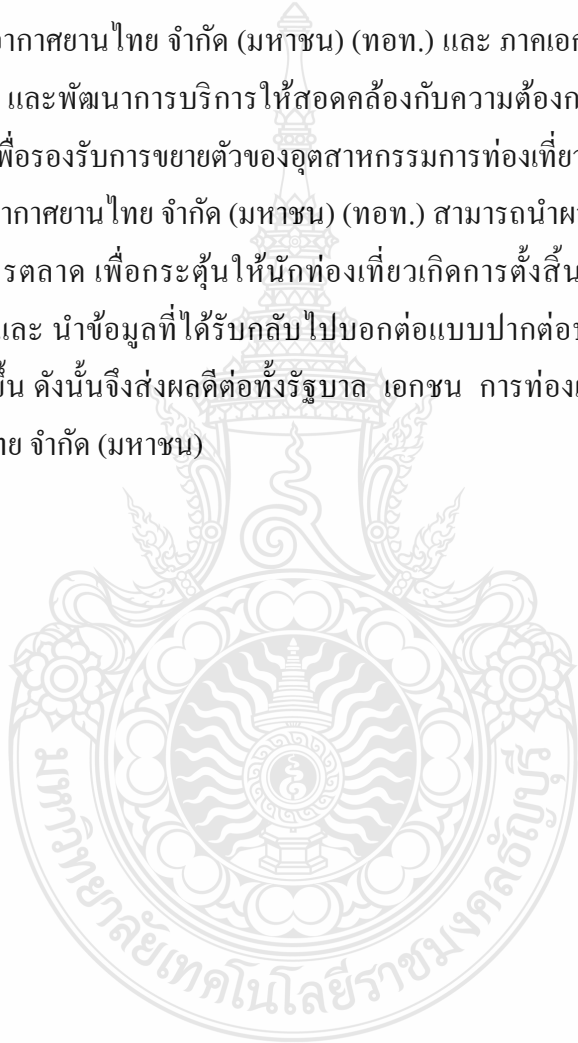
ภาพที่ 1.2 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สายการบิน และ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองขาออก ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาช่วงเวลาในการให้บริการของพนักงานบริเวณขาออก ระหว่างประเทศ มากำหนดการวางแผนปรับปรุง แก้ปัญหา และวางกลยุทธ์ในการให้บริการสนามบินให้มีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร เมื่อจำนวนผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) และ ภาคเอกชนสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

3. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สามารถนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัย มาวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการตัดสินใจซื้อตั๋วมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น และ นำข้อมูลที่ได้รับกลับไปบอกต่อแบบปากต่อปาก ทำให้เกิดการขยายตัวของฐานลูกค้ามากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงส่งผลดีต่อทั้งรัฐบาล เอกชน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินกิจการของท่าอากาศยาน มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ว่า เพื่อให้การบริการแก่ผู้โดยสาร ภายในท่าอากาศยานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยมีนโยบายทางด้านการบริการว่า “จะพัฒนาปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตของกิจการขนส่งทางอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าที่สุด” (อ้างอิง: เรืออากาศโท พลอย ปิ๋ว, 2534: 8) ซึ่งทาง ทอท.ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าความคาดหมายและสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้โดยสารและสายการบิน ทั้งนี้ จะให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การส่งมอบบริการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งในการศึกษา “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนผลงานในอดีต และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1. การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินรูปแบบซิป (CIPP Model) ของ Stufflebeam
  - 2.1.1 แบบจำลองรูปแบบซิป (CIPP Model)
  - 2.1.2 เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของการประเมินผลโครงการ
- 2.2. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในการบริการ
- 2.3. การแบ่งระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2.4. การวัดระดับการให้บริการ LOS (Level of Service)
- 2.5. การกำหนดช่วงเวลาในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการ
- 2.6. ประวัติความเป็นมาของสนามบินสุวรรณภูมิ
- 2.7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินรูปแบบชิป (CIPP Model) ของ Stufflebeam

CIPP เป็นโมเดลที่เป็นที่รู้จักแพร่หลายในการประเมินโครงการในหมู่นักศึกษาไทยมาเป็นเวลาหลายปี ที่เป็นดังนี้ เพราะองค์ประกอบในโมเดลครอบคลุมประเด็นสำคัญที่สามารถอธิบายคุณภาพของโครงการได้ ผู้เสนอโมเดลนี้ระบุว่า CIPP เป็นโมเดลที่เป็นพลวัตร ใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่มุ่งประเมินในขณะนั้น ไม่ว่าจะ เป็นโครงการ งาน หรือ กิจกรรมอื่นใดก็ตาม โมเดลนี้ถูกนำไปใช้ในการประเมินโครงการที่เสร็จแล้วมากมาย ทั้งในวิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก หรือในงานประเมินทั่วไปทางการศึกษา และในงานของผู้ที่จบ และ ผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการประเมินมาโดยตรง บทความนี้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดของการประเมินในยุคตั้งแต่ การประเมินอ้างอิงวัตถุประสงค์ของไทเลอร์ จนมาถึงรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ของสตัฟ-เฟิลบีม จากนั้นให้ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ CIPP ในบริบทของการประเมินโครงการทางการศึกษา ความคาดหวังของผู้เขียน คือ ครู อาจารย์ ตลอดจนจนถึง ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งหลายจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และ เรียนรู้อย่างถูกต้องในแนวคิดของสตัฟ-เฟิลบีม ในการเสนอรูปแบบการประเมินนี้ รวมทั้งได้เรียนรู้ว่า จะสามารถประยุกต์ใช้ CIPP ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้อย่างไร

### 2.1.1 แบบจำลองรูปแบบชิป (CIPP Model)

แบบจำลอง (Model) หมายถึง วิธีการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อในลักษณะต่าง ๆ เช่น แผนภูมิ แผนผัง ระบบสมการ และรูปแบบอื่น เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำเสนอเรื่องราวได้อย่างมีระบบ การประเมินผลโครงการนั้น มีแนวคิดและโมเดลหลายอย่าง ณ ที่นี้ ขอเสนอแนวคิดและโมเดลการประเมินแบบชิปปี หรือ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Danial . L. Stufflebeam) เพราะเป็น โมเดลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน

แนวความคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Educational Evaluation and decision Making” หนังสือเล่มนี้ ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เพราะให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและประเมินผล ได้อย่างน่าสนใจและทันสมัยด้วย นอกจากนี้ สตัฟเฟิลบีมก็ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model



เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์การประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน ซึ่งสามารถแบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท คือ

**1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C)** เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือ นโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสถานะแวดล้อมจะสามารถช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

**2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I)** เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้ เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญ มาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

**3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)** เป็นการประเมินในช่วงระหว่าง การดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ เป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหา

จุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

3.1 เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น

3.2 เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของโครงการ

3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

**4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)** เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือ ความต้องการ/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และ ผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบายในการทำงาน / แผนงาน / โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่า การประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

เมื่อพิจารณาถึง **ช่วงเวลา** ของการประเมินผลโครงการ เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผลโครงการโดยละเอียดแล้ว เราสามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผลโครงการมี 4 ระยะดังต่อไปนี้

1. การประเมินผลโครงการ **ก่อน** การดำเนินงาน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็น และความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ หรือไม่ บางครั้ง เรียกการประเมินผล ประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดขึ้น (Feasibility Study) หรือ การประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need Assessment)

2. การประเมินผลโครงการ **ขณะ** ดำเนินงาน (On-going Evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Monitoring) และ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ

3. การประเมินผลโครงการเมื่อ **สิ้นสุด** การดำเนินงาน (Post-evaluation) เป็นการประเมินว่าผลของการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้หรือไม่

4. การประเมิน **ผลกระทบ** จากการดำเนินโครงการ (Impact Evaluation) เป็นการประเมินผล

โครงการ ภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนิน โครงการหรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบ ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการมีโครงการหรือปัจจัยอื่น ๆ

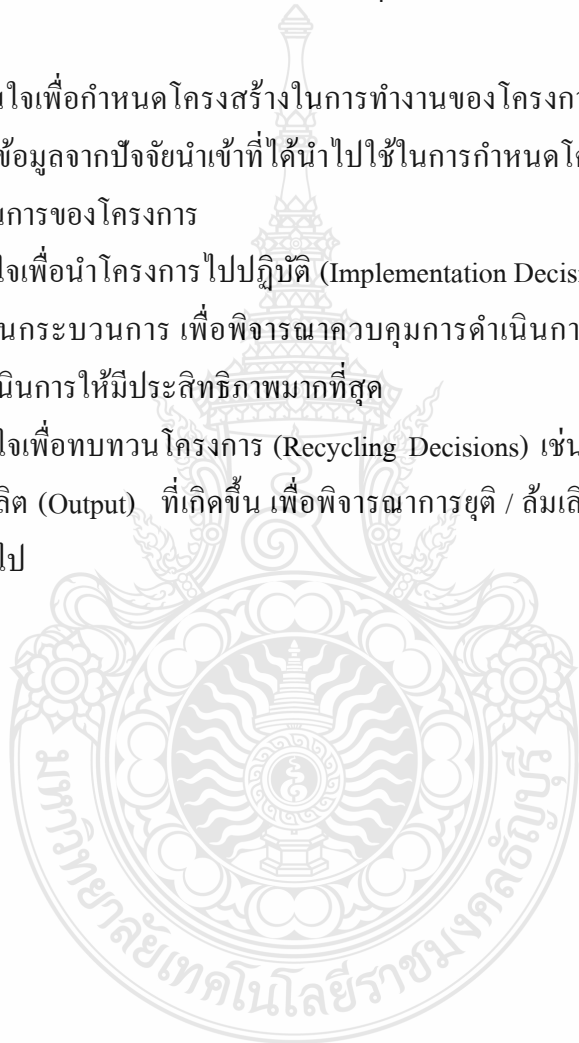
นอกจากนี้ สตีฟเฟิลบีม ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจ ที่สอดคล้องกับประเด็นที่ ประเมินผล ดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการ ประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับ แผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างในการทำงานของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และ ขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และ ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูล จากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ / ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะ นำไปใช้ในโอกาสต่อไป



ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ประการ และประเภทต่างๆของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับการตัดสินใจ

**ตารางที่ 2.1** ตารางแสดงความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model

ประเภทการประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions)
การประเมินปัจจัยเบื้องต้น/ตัวป้อน (Input Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง (Structuring Decisions)
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions)
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions)

Stufflebeam ได้เสนอแนวคิดในการสร้างแบบแผนการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับ CIPP Model ซึ่งอาจนำไปประยุกต์ใช้กับการประเมินผลในรูปแบบอื่น ๆ ได้ แบบแผนการประเมินผล ดังนี้

1. การบรรยายจุดมุ่งหมาย และการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 ขอบเขตความรับผิดชอบว่ามีขอบเขตระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด หรือระดับประเทศ
  - 1.2 เวลาและแนวทางเลือก
  - 1.3 ตัวแปรในการวัดและมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินใจ
  - 1.4 นโยบายในการปฏิบัติงานของผู้ประเมินผล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แหล่งข้อมูลที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการ เครื่องมือ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง สภาพการณ์ในการเก็บข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การรายงานผลหรือสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การบริหารการประเมินผล เพื่อเตรียมแผนการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนคือ กำหนดโครงสร้าง กำหนดบุคลากรและทรัพยากร กำหนดวิธีการปฏิบัติ ประเมินผล ประสิทธิภาพ

ของเครื่องมือ กำหนดวิธีการที่จะพัฒนาแบบแผนการประเมิน และการจัดหางบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน การประเมินผลตลอดโครงการ

### 2.1.2 เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของการประเมินโครงการ

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ในระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบ โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ เพื่อใช้ในการประเมินผลโครงการ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541: 44) มีดังนี้

1. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการต่อผู้บริการ
  2. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ
  3. เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากรการขาดแคลนปัจจัยการผลิต และปัจจัยอื่น เป็นต้น
  4. เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจของโครงการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เป็นต้น
  5. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ตัวชี้วัด คือ การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาส ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ
  6. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมกิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น
  7. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจ สมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ
  8. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น
- สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดง หรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องทำการศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และลักษณะเชิงคุณภาพ

**หลักการสร้างตัวชี้วัดที่ดี** การสร้างตัวชี้วัดที่ดี จำเป็นจะต้องมีหลักการ ที่ใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการดังนี้

1. เลือกใช้ / สร้างตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนที่สำคัญเท่านั้น
2. คำอธิบาย หรือการกำหนดตัวชี้วัดควรเป็นวลีที่มีความชัดเจน
3. ตัวชี้วัดอาจจะกำหนดได้ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพก็ได้
4. ควรนำจุดประสงค์ของโครงการ หรือประเด็นการประเมินมากำหนดตัวชี้วัด
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดควรรวบรวมข้อมูล ทั้งจากแหล่งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ

ขอยกตัวอย่างการจำแนกประเภทของตัวชี้วัดตามลักษณะของสิ่งที่ได้รับการประเมินตามแบบจำลองการประเมินผลตาม CIPP Model คือ

1. ตัวชี้วัดด้านบริบท (Context) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
  - 1.1. สภาพแวดล้อมของก่อนมีโครงการ (ปัญหาวิกฤต)
  - 1.2. ความจำเป็น หรือ ความต้องการขณะนั้น และอนาคต
  - 1.3. ความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
2. ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
  - 2.1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของโครงการ
  - 2.2. ความพร้อมของทรัพยากร เช่น งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ เวลา และกฎระเบียบ เป็นต้น
  - 2.3. ความเหมาะสมของขั้นตอนระหว่างปัญหา สาเหตุของปัญหา และกิจกรรม
3. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (Process) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
  - 3.1. การตรวจสอบกิจกรรม เวลา และทรัพยากรของโครงการ
  - 3.2. ความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการในพื้นที่
  - 3.3. การมีส่วนร่วมของประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
  - 3.4. ภาวะผู้นำในโครงการ
4. ตัวชี้วัดด้านผลผลิต (Product) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
  - 4.1. อัตราการมีงานทำของประชาชนที่ยากจน
  - 4.2. รายได้ของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ
  - 4.3. ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ

5. ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (Outcomes) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

5.1. คุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัวตามเกณฑ์มาตรฐาน

5.2. การไม่อพยพย้ายถิ่น

5.3. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

6. ตัวชี้วัดด้านผลกระทบ (Impact) ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

6.1. ผลกระทบทางบวก / เป็นผลที่คาดหวังจากการมีโครงการ

6.3. ผลกระทบทางลบ / เป็นผลที่ไม่คาดหวังจากโครงการ

เกณฑ์ และ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการได้ดี ซึ่งจะครอบคลุม มิติด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านบริหารจัดการ ด้านทรัพยากร และ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถวัดถึงความสำเร็จ และความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของรัฐได้ ซึ่งในทางปฏิบัตินักประเมินผล จะต้องนำเกณฑ์ และ ตัวชี้วัดดังกล่าวมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะ และบริบทของโครงการด้วย

### เครื่องชี้วัดการประเมินผล

การประเมินผลเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริง (Actual results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ (Expected results) โดยชี้ให้เห็นว่าปฏิบัติงานจริงเกิดขึ้นตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยทั่วไปตัวชี้วัดจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ตัวชี้วัด อาจจะมีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณหรือคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามจะต้องสามารถให้ค่าหรือบ่งบอกลักษณะที่ชัดเจนของสิ่งที่เราจะวัดว่ามีปริมาณหรือคุณลักษณะอย่างไร

2. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ในการประเมินเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวในตัวชี้วัดนั้น ๆ ถึงแม้ตัวชี้วัดจะมีความชัดเจนในการกำหนดค่าแต่ยังไม่สามารถนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุปในการประเมินได้ จนกว่า จะได้มีการเปรียบเทียบ กับเกณฑ์มาตรฐานหรือเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้

3. เงื่อนไขด้านเวลาและสถานที่ ในการประเมินค่าของตัวชี้วัด นอกจากขึ้นอยู่กับเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบแล้ว ยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทั้งในด้านเวลาและสถานที่ กล่าวคือ ตัวชี้วัดจะบ่งบอกสถานภาพของสิ่งที่วัดเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในขอบเขต บริเวณสถานที่หรือพื้นที่ ที่ได้ระบุไว้ใน การประเมินหรือตรวจสอบเท่านั้น

## ตัวชี้วัดผลงาน หมายถึง

1. วัตถุประสงค์ของ คุณลักษณะที่สามารถสังเกตเห็น วัดได้ในเชิงปริมาณ
2. ผลงานหรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากการนำเอาทรัพยากร (Input) มาใช้ในการดำเนินกิจกรรม (Process) KPI (Key Performance Indicator) หรือ OVI (Objectively Verifiable Indicator) หมายถึง สิ่ง que แสดงภาพให้เข้าใจถึงความสำเร็จซึ่งสามารถตรวจสอบได้ สังเกตได้หรือสอบวัดได้ ณ ช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง โดยอาจเป็นลักษณะเฉพาะ หรือภาพรวมก็ได้ในเชิงปริมาณ และ/หรือ คุณภาพที่จะสามารถอธิบายถึงความสำเร็จได้ครบถ้วนบริบูรณ์ หรือ อย่างน้อยจะต้องอธิบายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ในรูปของข้อความ อัตราส่วน สัดส่วน ร้อยละ หรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ นอกจากนี้ยังจะต้องมีลักษณะเป็นหลักฐานที่มีร่องรอยแสดงว่ามีการดำเนินงานจริง และมีใช้ ความ คิดเห็น หรือคำบอกกล่าว

ตัวชี้วัดทางสังคม (Social Indicators) หมายถึง สิ่ง que แสดงออกเป็นตัวเลขที่ใช้วัดแง่มุม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางสังคม ซึ่งเป็นเชิงนามธรรมให้เป็นตัวแปรเชิงรูปธรรมที่สามารถจัดได้ ภายใต้ระบบสารสนเทศ อันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

## ค่าของตัวชี้วัด

โดยทั่วไปค่าของตัวชี้วัดจะแสดงออกในรูปของตัวเลข

1. จำนวน (Number) คือ ตัวเลข que แสดงถึงจำนวนสิ่งของหนึ่ง เช่น จำนวนศูนย์พัฒนา เทคโนโลยีประจำตำบล จำนวนสวนสาธารณะในกรุงเทพฯ และอื่น ๆ เป็นต้น
2. ร้อยละ (Percentage) คือ จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่ง ซึ่งนำมาเปรียบเทียบกับเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยปรับให้เลขกลุ่มหลังมีค่าเท่ากับ 100 เช่น รายได้จากภาษีเป็นร้อยละ 35 ของรายจ่ายประจำ เป็นต้น
3. อัตราส่วน (Ratio) คือ ข้อมูล que แสดงความสัมพันธ์เปรียบเทียบระหว่างจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันหรือเกี่ยวข้องกัน เช่น อัตราส่วนของ ครูต่อนักเรียน เท่ากับ 1:25 เป็นต้น
4. สัดส่วน (Proportion) คือ ข้อมูล que แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยที่จำนวนเลขในกลุ่มแรกนั้น เป็นส่วนหนึ่งหรือรวมอยู่ในจำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งด้วย เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เท่ากับ 3 ใน 5 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด เป็นต้น
5. อัตรา (Rate) คือ อัตราส่วนระหว่างเลขจำนวนหนึ่งกับเลขอีกจำนวนหนึ่งภายในระยะเวลาหนึ่ง เช่น จำนวนผู้เข้ารับการบำบัดการติดยาเสพติดทุก 500 คน จะมีผู้เข้ารับการบำบัดซ้ำ 10 คน เป็นต้น



6. ค่าเฉลี่ย (Average Mean) คือ ตัวเลขหนึ่งซึ่งเฉลี่ยจากกลุ่มตัวเลขจำนวนหนึ่งที่เป็นประเภทเดียวกัน (รวมค่าของจำนวนตัวเลขกลุ่มตัวอย่างหนึ่งแล้วหารด้วยจำนวนตัวอย่งนั้นทั้งหมด)

#### **การวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเพิ่มผลผลิตของงานบริการ**

การวัดในธุรกิจบริการนั้นต้องพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะของการบริการนั้นว่าเป็นการบริการที่ให้บริการแก่ลูกค้าครั้งละนาน ๆ จึงต้องเน้นเรื่องรายละเอียดรูปแบบของการให้บริการ และ มุ่งเน้นคุณภาพในการบริการมากกว่าความรวดเร็วในการบริการ ซึ่งจะต้องวัดในรูปแบบของการเพิ่มประสิทธิผล (Effectiveness) โดยวัดว่า ต้องให้บริการในเรื่องใดเพิ่มเติมจึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ในขณะที่ระบบการให้บริการที่เน้นการให้บริการลูกค้าจำนวนมาก ๆ เช่น บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และ สัมภาระ (Tick Counter and Baggage Check) ด้านตรวจหนังสือเดินทาง (Passport Control) และ ด้านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration)

นั้นควรจะวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การพยายามลดต้นทุนในการให้บริการ เช่น การเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ การเพิ่มจำนวนผู้รับบริการต่อชั่วโมง ทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในงานบริการแต่ต้นทุนเท่าเดิม และ ลูกค้าได้รับบริการรวดเร็วขึ้นแต่ธุรกิจต้องพิจารณาถึงคุณภาพในการให้บริการควบคู่กันไปด้วย และการวัดการเพิ่มผลผลิตนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะอัตราส่วนของผลผลิต หรือผลการให้บริการ (Output) ต่อหน่วยของปัจจัยนำเข้า (Input) เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงตัวชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สำคัญดังนี้

- การเปรียบเทียบระหว่างจุดมุ่งหมายของการบริการกับการปฏิบัติงานที่แท้จริง
- การเปรียบเทียบระหว่างเวลา และ ต้นทุนจริงของการบริการต่อมูลค่าของบริการที่คาดหวัง
- การใช้ประโยชน์จากขีดความสามารถในการให้บริการ (Capacity) คือ อัตราส่วนระหว่างขีดความสามารถในการให้บริการที่ใช้ไปกับขีดความสามารถทั้งหมดในการให้บริการ
- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในการบริการ

**Parasuman และ คณะ (1990)** ได้ระบุถึงมิติในการประเมินคุณภาพของงานบริการออกเป็น 5 ส่วน หรือ ที่เรียกได้ว่า **SERVQUAL** ที่มีการส่งมอบบริการเพื่อที่จะประเมินคุณภาพในการบริการด้านต่าง ๆ ของธุรกิจบริการ ดังต่อไปนี้

**1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)** หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความสามารถในการจับต้องได้ในธุรกิจบริการที่ให้บริการกับลูกค้า เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ เฟอร์นิเจอร์ เว็บไซต์ อุปกรณ์ที่ใช้บริการลูกค้า พนักงานบริการ และ เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาด เช่น เอกสาร แผ่นพับ เป็นต้น

**2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจบริการในการส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้ให้กับผู้รับบริการ

**3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)** หมายถึง การประเมินด้านความพร้อมที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

**4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)** หมายถึง การประเมินเรื่องความรู้ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และความน่าไว้วางใจของพนักงานบริการที่ให้บริการลูกค้า

**5. ด้านการรู้จัก และ เข้าใจลูกค้า (Empathy)** หมายถึง การประเมินธุรกิจบริการในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

## 2.3 การแบ่งระดับของประสิทธิภาพการให้บริการ

แนวคิดในการแบ่งระดับของการให้บริการ ได้ถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการวางแผน ออกแบบ และ วิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการขนส่ง จากผลการวิเคราะห์ระดับในการให้บริการจะแสดงถึงระดับของความสะดวกสบายที่ผู้ใช้ได้รับจากการให้บริการนั้นๆ ซึ่งมีด้วยกันหลายระดับและความสามารถในการให้บริการ (Ashford, 1988)

Fruin (1971) ยังได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับเคลื่อนตัวของคนเดินเท้า และการกำหนดระดับการให้บริการสำหรับทางเดินเท้าภายในอาคารผู้โดยสารของสนามบิน Port Authority of New York โดยพิจารณาจากปริมาณของการเคลื่อนแต่ละทิศทางของผู้โดยสารและความเป็นอิสระของการเคลื่อนตัว ซึ่งมีหลักการพิจารณาไม่แตกต่างกันจากการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการของถนนเกณฑ์ในการประเมินมีดังนี้

1. ความเร็วในการเดินของแต่ละผู้โดยสาร
2. ความสามารถในการแซง
3. ความสะดวกสบายของเส้นทางในการเดิน

**ตารางที่ 2.2** สรุปพื้นที่มาตรฐานสำหรับคนเดินเท้า (ตารางฟุต/คน)

	A	B	C	D	E	F
ทางเดิน	35 หรือ มากกว่า	25-35	15-25	10-15	5-10	5 หรือ น้อยกว่า
บันได	20 หรือ มากกว่า	15-20	10-15	7-10	4-7	4 หรือ น้อยกว่า
แถวคอย	13	10-13	7-10	3-7	2-3	2 หรือ น้อยกว่า

แหล่งที่มา Fruin (1971)

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยของ Fruin (1971) เกี่ยวกับการต่อแถวรอใช้บริการตามตารางที่ 2.1 เป็นการกำหนดระดับในการให้บริการจากพื้นที่ต่อผู้ให้บริการ ไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการของส่วนประกอบต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารของสนามบินได้ทุกส่วน เนื่องจากการประเมินการให้บริการจะต้องพิจารณาถึงระยะเวลาในการดำเนินการ และพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารควบคู่กันไป ดังนั้นการกำหนดระดับการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารจะแบ่งประเภทของการกำหนดการดำเนินการของผู้โดยสารออกเป็น 3 ประเภท คือ

**ประเภทแรก** ส่วนประกอบในการให้บริการ (Processing) ประกอบด้วยบริเวณตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ ตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร จุดตรวจรักษาความปลอดภัย และ จุดคืนสัมภาระ

**ประเภทที่สอง** บริเวณรอของผู้โดยสาร (Holding) ประกอบด้วยบริเวณรอสำหรับผู้โดยสารขาออก ห้องรอสำหรับผู้โดยสารขาออก ห้องรอก่อนขึ้นเครื่อง ห้องรอสำหรับผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง และบริเวณรอสำหรับผู้โดยสารขาเข้า

**ประเภทที่สาม** บริเวณไหลเวียนของผู้โดยสาร (Circulation and mode transfer) ประกอบด้วย บริเวณขึ้นลงเครื่องบิน ทางเดินภายในอาคาร และ จุดเชื่อมต่อระหว่างอาคารผู้โดยสาร และ ในการดำเนินการบิน (Airside)

ในการพิจารณาระดับการให้บริการที่เกิดในส่วนประกอบในการให้บริการ (Processing) โดยปกติจะพิจารณาทั้งในส่วนของระยะเวลาในการให้บริการ และพื้นที่ในการให้บริการซึ่งมี

ความสัมพันธ์กัน ระดับการให้บริการบริเวณรอผู้โดยสาร (Holding) จะพิจารณาในลักษณะของพื้นที่ต่อผู้โดยสาร แต่บางครั้งจะต้องพิจารณาร่วมกับระยะเวลาในการรอของผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารที่มา ก่อนกำหนดการเครื่องออกจะใช้เวลาที่เหลือในการนั่งรอ ทั้งนี้ระยะเวลาที่ผู้โดยสารมาก่อนกำหนด ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ ระยะเวลาในการดำเนินการภายในอาคารผู้โดยสาร และ ระยะเวลาในการเดินทางมายังสนามบิน ส่วนระดับบริเวณโหลเวียน หรือเส้นทางเดินของผู้โดยสาร (Circulation areas) จะพิจารณาจากพื้นที่ต่อผู้โดยสาร การกำหนดพื้นที่ดังกล่าวในแต่ละสนามบินมีความแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับลักษณะ และ พฤติกรรมของผู้โดยสาร เช่น อายุของผู้โดยสาร อัตราส่วนของ ผู้โดยสารที่ใช้กระเป๋าถือและใช้รถเข็น

ถึงอย่างไรก็ตามยังไม่มีวิธีการที่เป็นมาตรฐานในการกำหนดระดับในการให้บริการที่ใช้ สำหรับการออกแบบเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสาร ของสนามบิน ซึ่งต่างจากการกำหนดระดับการให้บริการของถนนที่มีการกำหนดระดับการให้บริการ ไปในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าผู้ดำเนินการท่าอากาศยาน (Airport Operators) และนักออกแบบของแต่ละ หน่วยงานหรือท่าอากาศยานฯ ต่างพยายามแสดงรายละเอียดของที่มาของแต่ละระดับการให้บริการ เพื่อเป็นที่ยอมรับ แต่ก็ยังไม่มีวิธีการใดที่เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับใช้กันแพร่หลายจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการบิน โดยปกติการกำหนดระดับในการให้บริการจะพิจารณาทั้ง 2 ส่วนคือ ส่วนของ การออกแบบ (พื้นที่ต่อโดยสาร) และ ส่วนของการดำเนินการ (ระยะเวลาในการให้บริการ) ซึ่งทั้งสอง ส่วนนี้จำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กันไป Transportation Research Board (1994) ได้กำหนดระดับการ ให้บริการสำหรับเส้นทางโหลเวียน (Terminal Circulation) โดยใช้การกำหนดระดับการให้บริการ เหมือนกับระดับการให้บริการของทางเท้า ซึ่งพิจารณาทั้งค่าซ้ำที่วัดจากความเร็วในการเดิน และ ความแออัด ดังแสดงตามตาราง ที่ 2.3

**ตารางที่ 2.3 แสดงระดับบริการการเคลื่อนตัวภายในอาคารผู้โดยสาร**

LOS (Level of Service)	พื้นที่ (ตร.ฟุต/คน)	ปริมาณผู้โดยสาร และ ความเร็วที่กำหนด		
		ความเร็วเฉลี่ย (ตร.ฟุต/นาที)	ปริมาณผู้โดยสาร (ตร.ฟุต/คน/นาที)	ปริมาณผู้โดยสาร ต่อความสามารถ ในการให้บริการ
A	$\geq 130$	$\geq 260$	$\leq 2$	$\leq 0.08$
B	$\geq 40$	$\geq 250$	$\leq 7$	0.28
C	$\geq 24$	$\geq 240$	$\leq 10$	0.40
D	$\geq 15$	$\geq 225$	$\leq 15$	0.60
E	$\geq 6$	$\geq 150$	$\leq 25$	$\leq 1.00$
F	$< 6$	$< 150$	คลาดเคลื่อนได้	คลาดเคลื่อนได้

แหล่งที่มา: TRB (1994)

Transportation Research Board (1987) ได้กำหนด LOS โดยพัฒนาจากระดับการให้บริการของถนน 6 ช่องจราจร ซึ่งได้กำหนดระดับการให้บริการไว้ 3 ระดับ คือ

**ระดับ 1** ผู้โดยสารไม่เกิดความล่าช้าหรือแออัดจากผลกระทบในส่วนของดำเนินการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร

**ระดับ 2** ผู้โดยสารเกิดความล่าช้าในช่วงเร่งด่วน อาจพบจำนวนผู้โดยสารที่มารอรับบริการในส่วนของการบิน จะต้องไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร

**ระดับ 3** ผู้โดยสารเกิดความล่าช้าตลอดเวลาในช่วงเวลาเร่งด่วน ความล่าช้าในการบินมีผลกระทบจากการดำเนินการ ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร

British Airport Authority หรือ BAA (1981) และ International Air Transport Association หรือ IATA (1981) ได้ร่วมกันเปรียบเทียบมาตรฐานในการกำหนดระดับการให้บริการในส่วนการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาออกและขาเข้า ดังแสดงใน ตารางที่ 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 2.4 แสดงมาตรฐานสำหรับการออกแบบ และ การให้บริการของหน่วยงาน BAA และ IATA (ผู้โดยสารขาออก)

ส่วนประกอบ	มาตรฐานของ BAA		มาตรฐานของ IATA	
	พื้นที่มาตรฐาน	เวลาที่ให้บริการ มาตรฐาน	พื้นที่มาตรฐาน	เวลาที่ให้บริการ มาตรฐาน
บริเวณตรวจบัตรโดยสารและ ตั๋วโดยสาร	0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร พร้อมกระเป๋าถือ	95 % ของผู้โดยสาร < 3 นาที	0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสารพร้อม ตั๋วโดยสาร	95 % ของผู้โดยสาร < 3 นาที ; ช่วงเวลา
	0.6 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร พร้อมตั๋วโดยสาร		0.6 ม <sup>2</sup> สำหรับผู้มาเยือน	ทับซ้อน 80 % < 5 นาที
บริเวณรอก่อนตรวจหนังสือเดินทาง	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่นั่ง			
	0.6 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่ยืน ที่นั่งมีสำหรับผู้โดยสาร 10 %	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ด่านตรวจหนังสือเดินทาง	0.6 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ปราศจากกระเป๋าถือ	95 % ของผู้โดยสาร < 1 นาที	0.6 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ปราศจากกระเป๋าถือ	95 % ของผู้โดยสาร < 1 นาที
	0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร พร้อมกระเป๋าถือ		0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร พร้อมกระเป๋าถือ	
บริเวณตรวจบัตรโดยสารและ ตั๋วโดยสาร	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่นั่ง		1.0 – 1.5 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่นั่ง	
	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่ยืน ที่นั่งมีสำหรับผู้โดยสาร 60 %	ไม่มี	1.2 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่ยืนพร้อมรถเข็น	ไม่มี
			1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่ยืน ที่นั่งมีสำหรับผู้โดยสาร 50 %	
บริเวณรอก่อนตรวจหนังสือเดินทาง	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่นั่ง		0.6 ม <sup>2</sup> สำหรับผู้โดยสาร ยืนรอใช้บริการโดยไม่มี	
	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ที่ยืน ที่นั่งมีสำหรับผู้โดยสาร 60 %		กระเป๋าถือ	80 % ของผู้โดยสารที่ รอใช้บริการตรวจ
			0.8 ม <sup>2</sup> สำหรับผู้โดยสาร ที่รอใช้บริการโดย ปราศจากกระเป๋าถือ	บัตรโดยสาร
				เดินทาง < 5 นาที
		ไม่มี	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร ในห้องรอผู้โดยสาร ก่อนขึ้นเครื่อง	

แหล่งที่มา: BAA และ IATA (1984)

**ตารางที่ 2.5 แสดงมาตรฐานสำหรับการออกแบบ และ การให้บริการของหน่วยงาน BAA และ IATA (ผู้โดยสารขาเข้า)**

ส่วนประกอบ	มาตรฐานของ BAA		มาตรฐานของ IATA	
	พื้นที่มาตรฐาน	เวลาที่ให้บริการ มาตรฐาน	พื้นที่มาตรฐาน	เวลาที่ให้บริการ มาตรฐาน
ตรวจคนเข้าเมือง	0.9 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร	UK/EEC* 95 % < 4 นาที อื่น ๆ 95% < 12 นาที	0.9 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร	95 % ของผู้โดยสาร ทั้งหมด < 12 นาที 80 % ของผู้โดยสาร ในประเทศ < 5 นาที
จุดคืนสัมภาระ	1.25 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร 2.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร เดินทางระยะสั้น 3.25 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร เดินทางระยะยาว	ระยะเวลาที่สุดไม่เกิน 25 นาที นับตั้งแต่ผู้โดยสาร คนแรกออกจากค่าน ตรวจคนเข้าเมือง และ คนสุดท้ายรับ สัมภาระ	0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร เดินทาง ภายในประเทศและ เดินทางระยะสั้น 1.6 ม <sup>2</sup> สำหรับผู้โดยสาร เดินทางระยะยาว	ระยะเวลาที่สุดไม่เกิน 25 นาที นับตั้งแต่ผู้โดยสาร คนแรกเข้าสู่จุดคืน สัมภาระและคนสุดท้ายรับสัมภาระ 90 % ของผู้โดยสาร รอสัมภาระ < 20 นาที
ศุลกากร	ไม่มี	ไม่มี	2.0 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร	ไม่มี
บริเวณรอสำหรับผู้โดยสารขาเข้า	1.0 ม <sup>2</sup> ต่อคนยืน 0.8 ม <sup>2</sup> ต่อคนที่นั่ง จำนวนที่นั่งมี 20% สำหรับผู้คน ณ ขณะนั้น	ไม่มี	0.6 ม <sup>2</sup> ต่อคนยืนรอ 1.0 ม <sup>2</sup> ต่อคนที่นั่งรอ 0.8 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร เดินทางระยะสั้น 1.6 ม <sup>2</sup> ต่อผู้โดยสาร เดินทางระยะยาว	ไม่มี

แหล่งที่มา: BAA และ IATA (1984)

**มาตรฐานเพิ่มเติม**

\*หมายเหตุ UK/EEC หมายถึง ผู้โดยสารจากเครือสหราชอาณาจักร และ ยุโรป

พื้นที่ว่างภายในอาคารผู้โดยสาร : 95% ของผู้โดยสารสามารถหาที่ว่างได้

ทำเทียบจอดเครื่องบิน : ระยะทางในการเดิน < 250 ม. โดยปราศจากทางเลื่อน < 650 ม. พร้อมทางเลื่อน (โดยที่ 200 ม. ไม่มีทางเลื่อน)  
: ระบบขนส่งมวลชนจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งในกรณีเดินทางเกิน 500 ม.

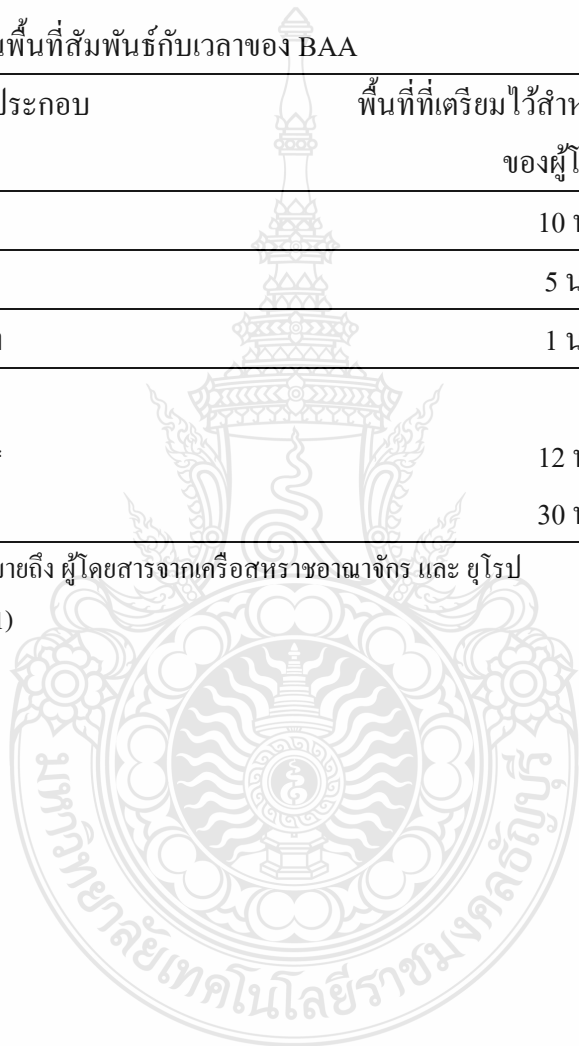
การบริการทำเทียบจอดเครื่องบิน : ใช้สะพานทำเทียบจอดเครื่องบินอย่างน้อย 75%

ถึงกระนั้น BAA ได้เพิ่มเติมมาตรฐานพื้นที่ต่อผู้โดยสารในส่วนของบริเวณการไหลเวียนของผู้โดยสารภายในอาคาร (Circulation Area) แต่มาตรฐานที่กำหนดจะใช้พิจารณาในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารคับคั่งเท่านั้น แทนที่จะเป็นมาตรฐานในช่วงเวลาที่สังเกตหรือพิจารณา ทำให้ความล่าช้าหรือแออัดที่ได้จากการประเมินมีความแออัดมากจนเกินไป ดังนั้น BAA จึงได้รับการปรับปรุงมาตรฐานให้สัมพันธ์กับระยะเวลาในการรอของผู้โดยสารดังแสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 มาตรฐานพื้นที่สัมพันธ์กับเวลาของ BAA

ส่วนประกอบ	พื้นที่ที่เตรียมไว้สำหรับการรอใช้บริการของผู้โดยสาร
ตรวจบัตรโดยสาร	10 นาที
ตรวจความปลอดภัย	5 นาที
ตรวจหนังสือเดินทาง	1 นาที
ตรวจคนเข้าเมือง	
- UK/EEC *	12 นาที
- อื่น ๆ	30 นาที

\* หมายถึง UK/EEC หมายถึง ผู้โดยสารจากเครือสหราชอาณาจักร และ ยุโรป  
แหล่งที่มา: BAA (1981)





## 2.4 การวัดระดับการให้บริการ LOS (Level of Service)

การวัดระดับการให้บริการ (Level of Service) ภายในท่าอากาศยานก็ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเพราะการวัดระดับการให้บริการ คือ การวัดระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการที่ผู้โดยสารจะได้รับจากการให้บริการจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ซึ่งอาจวัดได้จาก

1. ระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสาร (Waiting Time) คือ ระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในการรอคอยตั้งแต่เข้าสู่แถวคอยจนกระทั่งได้รับบริการ

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ (Service Time) คือ ระยะเวลาที่ผู้โดยสารเริ่มต้นรับบริการจนกระทั่งการบริการเสร็จสิ้น

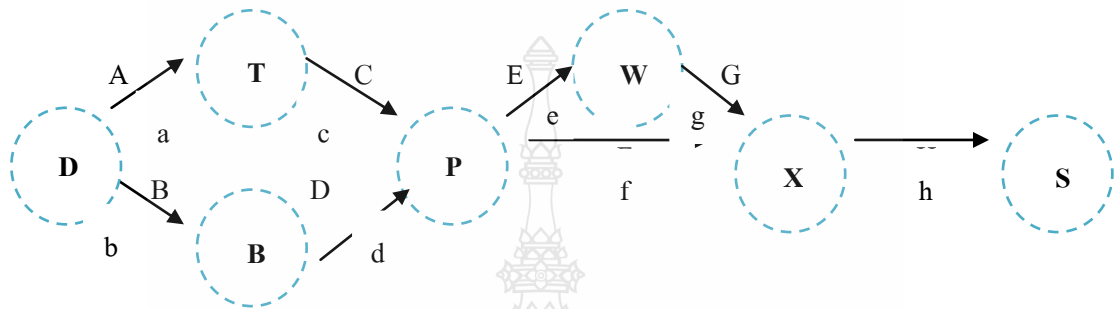
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดิน (Walking Times) คือ เวลาที่ผู้โดยสารต้องใช้ในการเดินจากจุดกิจกรรมหนึ่งไปยังหนึ่งกิจกรรมหนึ่ง

ดังนั้น ผู้โดยสารจะรู้สึกได้ว่าการให้บริการในท่าอากาศยานมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อ ใช้เวลาในการรอคอยและรับบริการบริการน้อย และ ระยะเวลาที่ต้องเดินไปทำกิจกรรมต่างๆมีน้อยเช่นกัน (Daan van Beusekom, 2004)

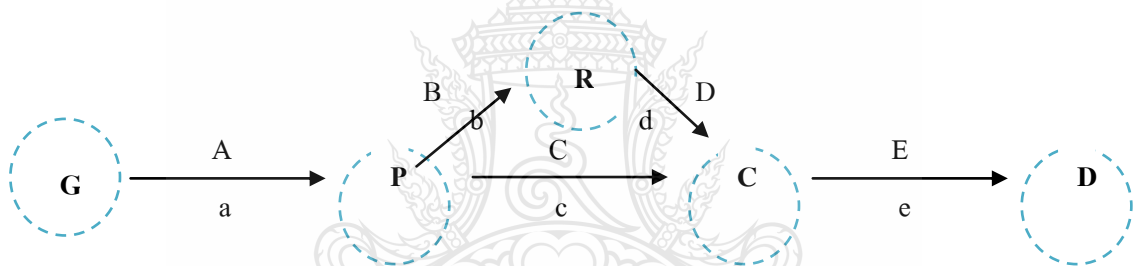
จากการวัดประสิทธิภาพและการวัดระดับการให้บริการภายในท่าอากาศยาน จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสาร (Waiting Time) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ โดย Soemon Takakuwa, Tomoki Oyama (2003) ได้ให้ความหมายของ Waiting Time คือ ระยะเวลาที่ผู้โดยสารรอคอยให้ Counter ที่เปิดให้บริการว่างเพื่อที่จะได้เข้าไปรับบริการในแต่ละกิจกรรมได้ ซึ่งระยะเวลาการรอคอยนี้ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Chwen Sheu, Roger McHaney and Sunil Babbar, 2003) และ J.D. Power and Associates Reports (2007) ยังได้แสดงข้อเสนอที่ว่า Waiting Time จะเป็นตัวตัดสินหลักในการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารในท่าอากาศยานเช่นกัน โดยในรายงานที่จัดทำโดย United States Government Accountability office (2005) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดระยะเวลาการรอคอยไว้ว่า เกิดจากการไม่สมดุลกันระหว่างความต้องการใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร กับจำนวนทรัพยากรที่ทางท่าอากาศยานจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เช่น จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการ หรือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการในแต่ละกิจกรรม ซึ่งหากมีจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการมากกว่าจำนวนทรัพยากรแล้วก็จะนำไปสู่ปัญหาความแออัดภายในอาคารผู้โดยสาร และ เกิดแถวการรอคอยมากขึ้น

แสดงตัวอย่างในการนำแบบจำลองมาพัฒนาบนพื้นฐาน Queueing Theory มาใช้ในการวิเคราะห์การเชื่อมโยงของการดำเนินงานภายในอาคารผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารขาเข้า และ ผู้โดยสารขา

ออก โดยรูปที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาออกเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาในอาคารผู้โดยสาร (D) ตรวจบัตรโดยสาร (T) ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ (B) ตรวจหนังสือเดินทาง (P) บริเวณรอพัก (W) ตรวจรักษาความปลอดภัย (X) และ ห้องรอก่อนขึ้นเครื่อง (S) ส่วนรูปที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาเข้า เริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน (G) ตรวจคนเข้าเมือง (P) จุดคืนสัมภาระ (R) ด้านศุลกากร (C) และ ออกจากอาคารผู้โดยสาร (D)



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาออก



ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงการดำเนินการสำหรับผู้โดยสารขาเข้า

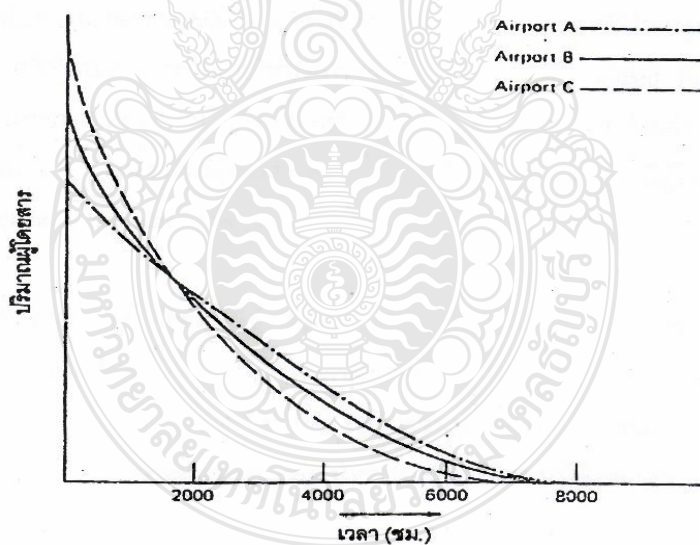
ภาพที่ 2.1 และ 2.2 เป็นโครงข่ายแสดงเส้นทางการดำเนินการใช้บริการของผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสาร โดยสัญลักษณ์  $A \rightarrow E$  แสดงถึงอัตราส่วนการกระจายตัวของผู้โดยสารในแต่ละส่วนของการใช้บริการ และ ระยะทางระหว่างแต่ละส่วนประกอบแสดงด้วยสัญลักษณ์  $a \rightarrow e$  ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งหมดซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการรอ ระยะเวลาในการให้บริการและระยะเวลาในการเดินทางจากส่วนประกอบหนึ่งไปยังอีกส่วนประกอบหนึ่ง สามารถหาได้โดยใช้ Transition matrix ดังแสดงในตาราง 2.7 และ 2.8 ซึ่งเป็นแบบฟอร์มในการป้อนข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่ป้อนประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ คือ การกระจายของผู้โดยสาร และ ระยะทางในการเดินทางแต่ละส่วนประกอบ และ จำนวนเฉลี่ยของผู้โดยสารที่รอใช้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออก จากนั้นโปรแกรมจะทำการประมวลผลต่อไปเพื่อคำนวณหาผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น ความล่าช้าเฉลี่ยของผู้โดยสารที่รอใช้บริการ เป็นต้น



## 2.5 การกำหนดช่วงเวลาในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการ

การกำหนดช่วงเวลาที่เป็นฐานในการออกแบบความสามารถในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาขีดความสามารถรองรับปริมาณความต้องการในการเดินทาง ในช่วงเวลาผู้โดยสารคับคั่ง ถ้าออกแบบความสามารถในการให้บริการต่ำเกินไปจะเป็นผลทำให้มีบริการไม่เพียงพอกับความ ต้องการ เกิดความล่าช้าในการรอรับบริการและความแออัด แต่ถ้าออกแบบให้มีขีดความสามารถรองรับความต้องการสูงเกินไปจะมีผลทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น การกำหนดช่วงเวลาในการออกแบบของอาคารผู้โดยสารของแต่ละสนามบินต้องคำนึงถึงลักษณะการกระจายตัวของการเดินทางของผู้โดยสารในช่วงเวลาดังกล่าว

ซึ่งลักษณะการกระจายตัวดังกล่าวของแต่ละอาคารผู้โดยสารของสนามบินมีความแตกต่างกันสูงมาก และต่างจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในอาคารผู้โดยสารของสถานีรถไฟหรือรถไฟฟ้า ซึ่งมีชั่วโมงเร่งด่วนเกิดขึ้นในช่วงเวลาใกล้เคียงกันของทุก ๆ วัน สนามบินบางแห่งที่มีผู้โดยสารส่วนใหญ่เดินทางเฉพาะภายในประเทศจะมีลักษณะของการกระจายตัวของปริมาณของผู้โดยสารต่างจากสนามบินที่มีผู้โดยสารส่วนใหญ่เดินทางระหว่างประเทศ (Ashford และ Stanton, 1984) โดยตัวอย่างความแตกต่างของลักษณะการกระจายตัวของผู้โดยสาร แสดงดังรูปที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กราฟแสดงปริมาณการกระจายตัวของผู้โดยสารของสนามบินแต่ละประเภท

แหล่งที่มา : Ashford และ Stanton (1984)

ภาพที่ 2.3 แสดงลักษณะรูปร่างโดยทั่วไปของลักษณะการกระจายตัวของปริมาณผู้โดยสารภายในสนามบินที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป 3 ประเภทคือ สนามบิน A เป็นสนามบินที่มีปริมาณผู้โดยสารสูง ผู้โดยสารส่วนมากเดินทางระยะสั้นหรือภายในประเทศ สนามบิน B เป็นสนามบินที่มี

ปริมาณผู้โดยสารปานกลาง โดยมีผู้โดยสารที่เดินทางระยะสั้น หรือ ภายในประเทศ และผู้โดยสารที่เดินทางระยะไกลหรือระหว่างประเทศมีปริมาณใกล้เคียงกัน และ สนามบิน C เป็นสนามบินที่มีปริมาณผู้โดยสารปานกลางเดินทางระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการเดินทางมากเฉพาะช่วงเทศกาล จะสังเกตเห็นว่าสนามบิน C จะมีปริมาณของผู้โดยสารคับคั่งสูงในด้านซ้ายของรูป เนื่องจากผู้โดยสารส่วนมากเดินทางระหว่างประเทศ เดินทางมากในช่วงระยะเวลาประมาณ 2 เดือนของปีในเฉพาะช่วงเทศกาลและช่วงหลังจากเทศกาลต่าง ๆ สนามบิน C จะมีผู้โดยสารเดินทางน้อยกว่าสนามบิน B และสนามบิน A ส่วนเส้นกราฟแสดงลักษณะการกระจายตัวของผู้โดยสาร ณ สนามบิน A จะมีความชันน้อยกว่าสนามบินอื่น เนื่องจากผู้โดยสารที่เดินทางในสนามบิน A โดยส่วนมากจะนิยมเดินทางภายในประเทศเพื่อติดต่อธุรกิจตลอดปี จึงมีลักษณะการกระจายตัวที่มีความแปรปรวน (Variations) ต่ำว่าสนามบิน B และ C

จากลักษณะการกระจายตัวของปริมาณผู้โดยสารที่แตกต่างกันดังที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นการยากที่จะหาข้อมูลของปริมาณผู้โดยสารในช่วงเวลาคับคั่งได้ ดังนั้นเพื่อความง่ายในการพิจารณาโดยไม่คำนึงถึงลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละสนามบิน จึงเลือกช่วงเวลาที่ผู้โดยสารใช้สนามบินมากที่สุดที่ชั่วโมงที่ 30 (Thirtieth highest hour) ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกับที่นิยมใช้ในการออกแบบช่วงเวลาที่ใช้การออกแบบความสามารถในการให้บริการของสนามบินเรียกว่า Standard Busy Rate (SBR) อย่างไรก็ตามการออกแบบสนามบินในสหรัฐอเมริกาส่วนมากไม่นิยมใช้วิธีการดังกล่าว แต่จะใช้ค่าเฉลี่ยในการออกแบบ เช่น ชั่วโมงผู้โดยสารคับคั่งที่สุดในวันปกติของเดือนที่มีผู้โดยสารคับคั่งสูงสุด (Peak hour of the average day of the peak month) (Ashford, 1988)

## 2.6 ประวัติความเป็นมาของสนามบินสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ สนามบินสุวรรณภูมิ (ชื่อเดิม: สนามบินหนองจุกท่า) เป็นสนามบินตั้งอยู่ที่ ถนนบางนา-ตราด ในตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เปิดใช้งานวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยใช้งานแทน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นโยบายรัฐบาลได้กำหนดท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ และจะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค เอเชียอาคเนย์ จากข้อมูลการจัดอันดับล่าสุดของเว็บไซต์ “สมาร์ตทราเวลคอตคอม” ที่มีการสำรวจความเห็นของผู้เดินทางทั่วโลกเปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของไทยนั้นได้รับการจัดอันดับให้เป็นท่าอากาศยานยอดเยี่ยมอันดับที่ 4 ของโลก รองจากท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงท่าอากาศยานสิงคโปร์ชางงี และท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ของมาเลเซีย ชื่อของสนามบินสุวรรณภูมิ มีความหมายว่า "แผ่นดินทอง" เป็นชื่อพระราชทาน โดย

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2543 และเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545 ซึ่งชื่อแบบสากลของสนามบินจะสะกดตามการถ่ายตัวสะกดภาษาสันสกฤตว่า "Suvarnabhumi" แทนการเขียนทับศัพท์ตามระบบราชบัณฑิตยสถาน ซึ่งสะกดว่า "Suwannaphum"

**วิสัยทัศน์** ทสภ. เป็นท่าอากาศยานนานาชาติชั้นนำ ด้วยมาตรฐานการให้บริการระดับสากล ในรูปแบบเอกลักษณ์ความเป็นไทย พร้อมด้วยบริการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ เพื่อไปสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ดีที่สุด 10 อันดับแรกของโลก พร้อมทั้งขยาย ความเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ และ โลจิสติกส์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย

**ตราสัญลักษณ์** หมายถึง รูปร่างโดยรวมของตราสัญลักษณ์ เป็นรูปแบบเชิงนามธรรม แสดงถึงการบิน การพุ่งทะยานขึ้น สื่อถึงความก้าวหน้าขององค์กร และการเป็นผู้นำทางการคมนาคม และการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญ และ ยังสื่อถึงความเจริญก้าวหน้า ต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ขององค์กร รายละเอียดของตราสัญลักษณ์ สื่อถึงความเป็นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างลงตัว เพราะมีมุมมองที่แสดงถึงทัศนียภาพ ของท่าอากาศยานแฝงอยู่ โดยแถบเส้นสีน้ำเงิน 3 เส้นด้านล่าง แสดงถึงรันเวย์ของท่าอากาศยาน แถบสีทอง ด้านบน 2 เส้น แสดงถึงเครื่องบินที่กำลังจอดนิ่งอยู่ในบางมุมมองแถบเส้นสีน้ำเงิน ยังคล้ายส่วนหลังคาของอาคารของท่าอากาศยานด้วย

เส้นสายของตราสัญลักษณ์ เป็นการผสมผสานรูปแบบทางศิลปะของไทย และสากล โดยมี ส่วนที่แสดงออกถึงความเป็นไทย อันได้รับ แรงบันดาลใจ จากเส้นสายลายไทยมาประยุกต์ใหม่ให้เกิดเป็นความสากล สื่อถึงท่าอากาศยานนานาชาติประจำชาติไทย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ตราสัญลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวอักษร ตัวอักษรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใช้คำว่า “Suvarnabhumi” ออกแบบขึ้นมา เป็นพิเศษ เพื่อประกอบกับตราสัญลักษณ์ โดยส่วนปลายของตัวอักษรมีการดัดแปลงเพื่อ แสดงถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย สู่ถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังภาพที่ 2.5

# SUARNABHUMI

## AIRPORT

ภาพที่ 2.5 ตัวอักษรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### ความหมายของ สี



สีทอง (Copper Gold) เป็นสัญลักษณ์ของความเจริญรุ่งเรือง สู่ถึงดินแดน สุวรรณภูมิอันเป็นชื่อของท่าอากาศยาน และแสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร



สีน้ำเงิน (Blue) เป็นสีแทนสัญลักษณ์ของความสุขุม ความรอบคอบ และมีมิตรภาพ ซึ่งสื่อถึงบุคลิกขององค์กร

### การใช้โลโก้บนพื้นสีต่าง ๆ



ภาพที่ 2.6 โลโก้บนพื้นสีต่าง ๆ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประวัติความเป็นมา รัฐบาลทหารของจอมพลถนอม กิตติขจร ได้ซื้อที่ดินหนองน้ำ 20,000 ไร่ บริเวณหนองงูเห่า จังหวัดสมุทรปราการในปี พ.ศ. 2516 สำหรับสร้างสนามบินใหม่

เวลาเกือบ 30 ปีต่อมา รัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้เห็นว่า สนามบินมีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่นของประเทศเป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้ การก่อสร้าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องร่วมกันดำเนินการแบบบูรณาการ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย จึงได้เร่งการก่อสร้างตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2545

สนามบินได้เปิดทดลองใช้ในตอนเช้าของวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 โดยมีสายการบินภายในประเทศ 6 สายการบินร่วมทดลอง ได้แก่ การบินไทย นกแอร์ ไทยแอร์เอเชีย บางกอกแอร์เวย์ พีบีแอร์ และ โอเรียนท์ไทย โดยมีจำนวนผู้โดยสาร 4,800 คน จาก 24 เที่ยวบิน โดยพ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้เดินทางจากสนามบินดอนเมืองมายังสนามบินสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ ได้มีกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการแจกประกาศนียบัตรและบัตรโดยสารที่ระลึกแก่ผู้ร่วมเที่ยวบิน การนำผู้สนใจเยี่ยมชมบริเวณสนามบิน โดยมีคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ร่วมกับการทำอากาศยาน และรถโดยสาร ขสมก. ได้จัดเส้นทางพิเศษเพื่อเข้าชมสนามบินและสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง

นอกจากนี้รัฐบาลคาดว่าจะได้รับการรับรองจากรมการขนส่งทางอากาศ ภายใต้มาตรฐานนานาชาติที่ออกโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และ สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) เพื่อเปิดใช้ในทางพาณิชย์อย่างเป็นทางการ ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 (เริ่มย้ายและให้บินขึ้นลงได้ตั้งแต่ 15 กันยายน) และ กำหนดให้วันที่ 1 กันยายน เป็นวันแรกของการทดลองบินของสายการบินจากต่างประเทศ ในการเริ่มการบินของสายการบินภายในประเทศ วันแรก ในวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้เกิดปัญหาไฟฟ้าดับในช่วง 1:00-6:10 น. ทำให้ประสบปัญหาในการเช็คอินของสายการบินในช่วงเวลานั้น

ในวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 เกิดการรัฐประหารยึดอำนาจจากรัฐบาลรักษาการของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร คณะรัฐประหารตัดสินใจยึดกำหนดการเปิดสนามบินอย่างเป็นทางการในวันที่ 28 ตามเดิม

ในโอกาสเปิดสนามบิน ไปรษณีย์ไทยได้จัดทำแสตมป์ที่ระลึกจำนวน 18 ล้านดวง เป็นภาพอาคารผู้โดยสาร พร้อมเครื่องบิน และตราสัญลักษณ์บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ชนิดราคา 3 บาท พร้อมซองวันแรกจำหน่ายราคาของละ 10 บาท จำหน่ายวันที่ 28 กันยายน เป็นวันแรก



การก่อสร้าง สถาปนิกผู้ออกแบบอาคาร คือ เฮลมุท ยาห์นชาวอเมริกัน-เยอรมัน และ บริษัท เมอร์ฟี/ยาห์นสำนักงานใหญ่ที่ชิคาโก ซึ่งแบบอาคารสนามบินได้ถูกปรับเปลี่ยน ขนาดอาคาร และ วัสดุจากแบบเดิมไปในหลายส่วน เช่น เพิ่มการประดับยักษ์ และสถาปัตยกรรมไทยเพิ่มเข้าไปโดย สถาปนิกชาวไทย

**ความเป็นที่ สุด** ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็น "ความภูมิใจของคนไทยทั้งชาติ" และยังเป็นทีกล่าวขวัญถึง "ความเป็นที่ สุด" ในหลาย ๆ ด้าน ดังต่อไปนี้

1. หอบังคับการบินที่สูงที่สุดในโลก ด้วยความสูง 132.2 เมตร พร้อมระบบการนำร่องอากาศยานที่ทันสมัย

2. โรงซ่อมเครื่องบินที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีขนาดพื้นที่ในการจอดเครื่องบินรวม 27,000 เมตร สามารถรองรับเครื่องบินขนาดยักษ์แอร์บัส 380 ได้พร้อมกัน 3 ลำ โรงซ่อมเป็นอาคารสูง 35 เมตร กว้าง 90 เมตร ยาว 270 เมตร โดยไม่มีเสาค้ำกลาง โครงหลังคาใช้วัสดุเหล็กที่มีลักษณะเป็นซูเปอร์สตรักเจอร์ที่ใช้คานเหล็ก มีน้ำหนักรวม 10,000 ตัน ใช้เงินลงทุนก่อสร้างกว่า 1,200 ล้านบาท

3. ลีอบบี้ของโรงแรมภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งอยู่ด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร มีห้องพักถึง 600 กว่าห้อง เป็นบริเวณลีอบบี้ที่ใหญ่ที่สุดในโลก

4. เป็นสนามบินที่ทำสถิติใช้ระยะเวลาการก่อสร้างยาวนานที่สุด ถึง 45 ปี

5. มีเรื่อง "ฉาวโฉ่เรื่องการทุจริต" มากที่สุด ตั้งแต่เริ่มคิดโครงการเมื่อ พ.ศ. 2503 เรื่อยมาจนการเริ่มการก่อสร้าง

6. อาคารผู้โดยสาร เป็นอาคารผู้โดยสารเดี่ยว (มิใช่กลุ่มอาคาร) ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ในการก่อสร้างครั้งเดียว โดยมีพื้นที่ใช้สอยถึงประมาณ 563,000 ตร.ม. ซึ่งต่อมาทางสนามบินนานาชาติฮ่องกงได้ต่อเติมอาคารผู้โดยสารที่ 1 ออกไป จนมีขนาด 570,000 ตร.ม. ใหญ่กว่าของสุวรรณภูมิ

7. สนามบินที่ใหญ่ที่สุด ทันสมัยที่สุดในโลก

8. ภายในอาคารเทียบเครื่องบิน ถือเป็นสถาปัตยกรรมที่ทันสมัยที่สุดในโลก

9. ระบบการบริหารจัดการท่าอากาศยานทุกกิจกรรม ที่ใช้ระบบไอทีคิดอันดับโลก โดยถูกเชื่อมโยงด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัยที่เรียกว่า AIM (Airport Information Management System)

10. อัตราค่าธรรมเนียม หรือ landing fee ที่ต่ำที่สุด เทียบกับสนามบินทั้งหมดในแถบภูมิภาคเดียวกัน

## สภาพทางกายภาพ

**ที่ตั้ง :** เลขที่ 999 หมู่ 1 ถนนบางนา-ตราด ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น (Main Terminal Building and Concourse) เท่ากับ 563,000 ตรม.

**อาคารจอดรถยนต์ :** มี 2 อาคารอยู่ด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร เป็นอาคาร 6 ชั้น รองรับรถยนต์ได้ประมาณ 5,000 กว่าคัน และมีพื้นที่จอดรถระดับภาคพื้นดินอยู่ด้านข้างของแต่ละอาคารจอดรถได้ประมาณ 1,100 คัน นอกจากนี้ยังมีลานจอดรถ Long Term Parking ซึ่งจอดรถยนต์ได้ประมาณ 4,000 คัน และ รถบัส 78 คัน

**หอบังคับการบิน :** ซึ่งมีความสูง 132.2 เมตร เป็นหอบังคับการบินที่สูงที่สุดในโลก ณ ระดับความสูง 132.2 เมตร เพียบพร้อมไปด้วยเทคโนโลยีการให้บริการจราจรทางอากาศที่ทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่ง สำหรับรองรับปริมาณเที่ยวบินที่จะบินขึ้น – ลง ประมาณ 76 เที่ยวบิน / ชั่วโมง

**อาคาร Airport Information Management System:** เป็นอาคารศูนย์ปฏิบัติการสารสนเทศ ท่าอากาศยานสูง 6 ชั้น ประกอบด้วย ศูนย์ควบคุมหลัก 4 ศูนย์ควบคุมหลัก 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยาน (Airport Operation Center: AOC) ศูนย์ควบคุมการรักษาความปลอดภัย (Security Control Center: SCC) ศูนย์ควบคุมภาวะฉุกเฉิน (Crisis Control Center: CCC) และ ศูนย์บริหารจัดการระบบเครือข่าย (Network Management Center: NMC) พื้นที่อาคารจัดแบ่ง ดังนี้

ชั้นที่ 1: เป็นที่ตั้งติดตั้งอุปกรณ์ระบบ โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัยอาคาร ระบบดับเพลิงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ เครือข่าย เป็นต้น

ชั้นที่ 2: ศูนย์ควบคุมภาวะฉุกเฉิน (Crisis Control Center: CCC) และ ห้องประชุม/สัมมนา

ชั้นที่ 3: ศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยาน (Airport Operation Center: AOC) และ ศูนย์ควบคุมการรักษาความปลอดภัย (Security Control Center: SCC)

ชั้นที่ 4: พื้นที่สำนักงาน

ชั้นที่ 5: ศูนย์บริหารจัดการระบบเครือข่าย (Network Management Center: NMC) และ Benchmark Test Laboratory

**อาคารผู้โดยสาร (Main Terminal Building):** มีพื้นที่เท่ากับ 182,000 sqm. โดยมีความกว้างเท่ากับ 110 ม. และ ยาว 444 ม. สามารถนำรถเทียบตัวอาคารได้ โดยมีถนนเชื่อมเข้าสู่ด้านหน้าอาคาร 2 สาย ที่ชั้น 1 ชั้น 2 และ ชั้น 4 คือ ถนนด้านใน (Inner Curb) และ ถนนด้านนอก (Outer Curb) และมีประตูทางเข้าทั้งสิ้น 10 ประตู ส่วนบริการผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศจะอยู่ในอาคารหลังเดียวกัน

**อาคารผู้โดยสารประกอบด้วย :**

ชั้น 1: Bus Lobby

ชั้น 2: Arrival Hall, Meeting Point

ชั้น 3: Restaurant, Walkway to Parking Building (Exit no. 3 & 8)

ชั้น 4: Departure Hall

ชั้น 5: Airlines Office

ชั้น 6: Bank of TMB (East side) & SCB (West side)

ชั้น 7: จุดชมวิว

**ห้องโถงผู้โดยสารขาออก :** Check In Row ท่าอากาศยานได้ใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษกำหนดเรียกแถวของเคาน์เตอร์ โดยมีตัวอักษรตั้งแต่ A-W โดยยกเว้นอักษร I, O และ V ซึ่งในแต่ละแถวจะมีเคาน์เตอร์ตั้งแต่เลขที่ 1-24 โดยยกเว้นเลขที่ 13 รวมทั้ง 23 เคาน์เตอร์ โดยเคาน์เตอร์หมายเลข 1-19 จัดไว้สำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระขึ้นเครื่อง และ เลข 20-24 จัดไว้สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ รวมมีเคาน์เตอร์เช็คอินทั้งสิ้น 360 เคาน์เตอร์ และ 100 เคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ

**ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า :** Baggage Claim มีจำนวนทั้งสิ้น 23 สายพาน โดยสายพานที่ 1 – 5 สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และ สายพานที่ 6 – 23 สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ

**อาคารเทียบเครื่องบิน (CONCOURSE):** มีพื้นที่ = 381,000 ตรม. โดยมีความกว้าง = 40.25 ม. และ ความยาวของแต่ละ CONCOURSE ได้แก่ A = 432 m., B = 270 m., C = 459 m., D = 909 m., E = 459 m., F = 270 m. และ G = 432 m. อาคารเทียบเครื่องบิน A และ B ชั้น 2 จัดไว้สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ส่วนอาคารเทียบเครื่องบิน C, D, E, F, และ G เป็นอาคารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ (A, B ชั้น 3 และ 4 อยู่ในส่วนของระหว่างประเทศ) **หอบังคับการบิน AIR TRAFFIC CONTROL TOWER** มีความสูงที่สุดในโลก = 132 m. : ซึ่งทางทอท.ได้แบ่งการใช้พื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร และ อาคารเทียบเครื่องบิน เป็นพื้นที่หลัก ๆ คือ

1. พื้นที่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
2. พื้นที่สายการบิน แบ่งเป็น
  - พื้นที่สำนักงานสายการบินในเขต airside, Landside และ ที่อาคาร AOB
  - พื้นที่ห้องรับรองสายการบิน (Airline Lounges)
  - พื้นที่ตั้ง Booth สายการบิน
3. พื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์

ซึ่งทาง ทอท.ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้จัดตั้งเขตปลอดอากร ณ ทสภ.ตามพระราชบัญญัติ

ศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2543 จากกรมศุลกากรเมื่อวันที่ 29 ก.ค. 47 โดยมีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า เขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมศักยภาพของ ทสก. ในการแข่งขันด้านการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ และ ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมมูลค่าเพิ่ม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เขตปลอดอากรของ ทสก. ตั้งในเขตพื้นที่ของ ทสก. ด้านตะวันตก มีพื้นที่ให้บริการรวม 660,572 ตร.ม. ในระยะแรกของการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะขีดความสามารถในการรองรับสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี

ลักษณะพิเศษของเขตปลอดอากร ทสก. ที่แตกต่างจากบริการที่ทำอากาศยานกรุงเทพ คือ สินค้าที่นำเข้ามาสามารถพักอยู่ในเขตปลอดอากรได้โดยไม่ต้องผ่านพิธีศุลกากรในการตรวจและประเมินภยานำเข้าทันที ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้นำสินค้านำเข้าขนาดใหญ่ เข้ามาในเขตปลอดอากร เพื่อแบ่งแยกก่อนกระจายส่งออกยังประเทศอื่น ๆ หรือนำสินค้านำเข้าที่มีลักษณะเป็นชิ้นส่วน หรือ ส่วนประกอบของสินค้าอื่น จากหลายแหล่งในต่างประเทศรวมถึงจากประเทศไทยเข้ามาทำการบรรจุหีบห่อ หรือ ประกอบ และ ปิดฉลากใหม่ในเขตปลอดอากร ก่อนนำส่งยังเมืองปลายทางต่าง ๆ โดยไม่ผ่านพิธีการทางภาษีของ ศก. ทั้งนี้ ผู้นำเข้าสามารถทำกิจกรรมดังกล่าวได้ในพื้นที่คลังสินค้า (Warehouse) จำนวน 4 หลัง หรือ เรียกว่าพื้นที่สำหรับเพิ่มมูลค่าสินค้า (Value Added Area) ในเขตปลอดอากร นอกจากนี้ ศก. กำหนดให้ ทอท. จะต้องรับผิดชอบเรื่องการติดตาม พร้อมการรายงานที่ตั้งของสินค้าที่ยังคงพักอยู่ภายใน เขตปลอดอากรให้ ศก. ทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นระบบ IT จึงถือเป็นเครื่องมือหลักในการติดตามสินค้าในเขตปลอดอากร ได้แก่ ระบบ ACCS (Air Cargo Community System)

**ตารางที่ 2.9** เปรียบเทียบท่าอากาศยานกรุงเทพกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายการ	ท่าอากาศยานกรุงเทพ	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
พื้นที่รวม (ไร่)	3,884	20,000
ทางวิ่ง (Runway)		
จำนวนทางวิ่ง	2	2
ชื่อทางวิ่ง	03R-21L/03L-21R	01L-19R/01R-19L
ความยาว (ม.)	3,500/3,700	3,700/4,000
ความกว้าง (ม.)	45/60	60/60
ทางขับ (Taxi way)		
จำนวนทางขับ	24	52
ลานจอดอากาศยาน (Apron)		
พื้นที่ (ตร.ม.)	860,000	1,053,000
หลุมจอด	94	119
พื้นที่ตัดหญ้า (ตร.ม.)	1,722,850	18,789,620
พื้นที่อาคาร (ตร.ม.)		
อาคารผู้โดยสาร	321,166 แบ่งเป็น	563,000 แบ่งเป็น
Terminal 1	109,033	Main Terminal 185,000
Terminal 2	106,586	
Domestic	22,266	
Pier 2 – 5	66,041	Concourses 378,000
Pier 6	17,240	
Check – in counter	275	360
Passport Check		
Departure	76	72
Arrival	130	124
Customs Check		
Departure	8	8
Arrival	11	26
Escalators	50	100
Elevators	50	106
Travelators	15	119
Inclined Travelators	...	18

## ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

รายการ	ท่าอากาศยานกรุงเทพ	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Security Check Points	23	60
Baggage Handling		
Outbound System	Semi Auto/Manual	Fully Auto
Screening System	Stand alone	In - Line
Inbound System		
Baggage Claim	17	22
ที่จอดรถ (ไม่รวมคลังสินค้า)	3,048	10,818

แหล่งที่มา : คณะทำงานการสร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ บริหารทั่วไป  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## รางวัลและเกียรติยศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปี 2553



ภาพที่ 2.7 อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2010  
ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com



ภาพที่ 2.8 อันดับ 5 ประเภท ท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี  
รางวัล Airport Service Quality Awards 2010 ของ ACI



ภาพที่ 2.9 อันดับ 10 ท่าอากาศยานดีเด่นของโลก รางวัล World Airport Awards 2010 ของ Skytrax

ภาพที่ 2.10 “ท่าอากาศยานดีเด่นประจำปี 2553” รางวัล CAPA Aviation Awards for Excellence  
ของสถาบัน Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA)

ปี 2552



ภาพที่ 2.11 อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2009  
ของนิตยสารออนไลน์ Smarttravelasia.com



ภาพที่ 2.12 อันดับ 16 ท่าอากาศยานดีเด่นของโลก อันดับ 3 ประเภท  
บริการร้านอาหารดีเด่นรางวัล World Airport Awards 2009 ของ Skytrax

ปี 2551



ภาพที่ 2.13 อันดับ 3 ของโลก รางวัล Wanderlust Travel Awards 2008  
ของนิตยสารท่องเที่ยว Wanderlust ประเทศอังกฤษ



ภาพที่ 2.14 อันดับ 3 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2008  
ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com



ภาพที่ 2.15 อันดับ 5 ประเภทท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน/ปี  
รางวัล Airport Service Quality Awards 2008 ของ AC

ปี 2550



ภาพที่ 2.16 อันดับ 4 ของโลก รางวัล Best in Travel Poll 2007  
ของนิตยสารท่องเที่ยวออนไลน์ Smarttravelasia.com

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การประเมินประสิทธิภาพให้บริการ ทัศนศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” นับว่ามีประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินการทางธุรกิจ เนื่องจากบุคคลากร ที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศทุกแห่ง นอกจากพนักงานของ ท่าอากาศยานนั้นๆ เองแล้ว เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ปฏิบัติงานร่วมกัน และมีผลต่อความสะดวก หรือไม่สะดวกต่อผู้โดยสารอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ ซึ่งทำหน้าที่ตรวจลงตราหนังสือเดินทางเข้า-ออกประเทศ การควบคุมตัวบุคคลต้องห้ามเข้าประเทศ ฯลฯ กับ เจ้าหน้าที่ตรวจสิ่งของสัมภาระของผู้โดยสารที่เดินทาง เข้า-ออก รวมทั้งสิ่งของต้องสำแดง ต่าง ๆ ฯลฯ

การกระทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกหรือไม่สะดวกมากนักน้อยเพียงใด ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ จาก 2 หน่วยงานนี้มีความสำคัญมากทีเดียว จากการสำรวจถึงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องของทัศนคติต่อ งานด้านบริการแล้วพบว่า “การศึกษาในเรื่องนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือลูกค้า กับผู้ให้บริการหรือผู้ขายสินค้าสิ่งอำนวยความสะดวกของตนเองนั่นเอง” (เรืออากาศโท พลอย ปิ๋ว, 2534: 17) จึงได้มีการศึกษาพฤติกรรมการคาดหวังของผู้โดยสาร และ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. สมัญชัย ศรีมาจันทร์ (2537) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์อุปสงค์ต่อการเดินทางทางอากาศยาน ในประเทศไทย จากการศึกษาโดยใช้แบบจำลองอุปสงค์ต่อปริมาณการเดินทางโดยทางอากาศ



ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยรายได้ต่อหัวของประชากรในจังหวัด ปัจจัยราคา ค่าโดยสารเครื่องบินต่อราคาค่าโดยสารวิธีอื่น ปัจจัยจำนวนผู้มาเยือนยังจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นชาวไทย และที่เป็นชาวต่างชาติ และ ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุของการเดินทางโดยทางอากาศยาน จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายปริมาณการเดินทางได้เป็นอย่างดีพอสมควร ค่าความยืดหยุ่นของปริมาณการเดินทางโดยทางอากาศต่อค่าผลิตภัณฑ์จังหวัดต่อคน มีค่าสูงสุดคือเท่ากับ 1.89 รองลงมาคือ ค่าความยืดหยุ่นต่อจำนวนผู้มาเยือนจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นชาวไทยที่ค่าเท่ากับ 1.89 รองลงมาคือค่าความยืดหยุ่นต่อจำนวนผู้มาเยือนจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นชาวไทยมีค่าเท่ากับ 1.08 ส่วนจำนวนผู้มาเยือนชาวต่างชาติและเวลาที่สามารถประหยัดได้จากการเดินทางโดยทางอากาศเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น ๆ นั้นมีผลต่อปริมาณการเดินทางไม่มากนัก ในขณะที่เกิดอุบัติเหตุมีผลทำให้ปริมาณการเดินทางโดยทางอากาศลดลงได้มากพอสมควร

ในการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ปริมาณการเดินทางโดยทางอากาศในอนาคต โดยทำการพยากรณ์ปริมาณการเดินทางใน ปี พ.ศ. 2532 พบว่า การพยากรณ์ปริมาณการเดินทางในแต่ละเดือนยังไม่มี ความแม่นยำมากนัก แต่สำหรับผลการพยากรณ์ปริมาณการเดินทางตลอดทั้งปี นั้นมีประมาณครึ่งหนึ่งของเส้นทางที่ทำการศึกษาทั้งหมดที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างแม่นยำพอสมควร ความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์โดยเฉพาะในแต่ละเดือน ส่วนมากเนื่องมาจากข้อจำกัดของข้อมูลที่น่ามาใช้หรือข้อจำกัดที่ไม่สามารถนำข้อมูลบางตัวมาใช้ในการแบบจำลองได้ รวมทั้งผลจากการเพิ่มเส้นทางบินบางเส้นทางซึ่งมีผลกระทบต่อปริมาณผู้โดยสารของเส้นทางบินที่ทำการศึกษา

จากผลการศึกษาในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมของผู้โดยสาร พบว่าพฤติกรรมของผู้โดยสารชาวต่างชาติและผู้โดยสารชาวไทยมีความแตกต่างกันอยู่มากพอสมควร ผู้โดยสารชาวไทยจะเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติหรือเพื่อนฝูง เดินทางเพื่อปฏิบัติงานราชการหรือเดินทางเพื่องานธุรกิจ และ เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน โดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ส่วนผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความน่าจะเป็นที่จะพำนักอยู่ที่จุดหมายปลายทางนานกว่าผู้โดยสารชาวไทยและมักนิยมที่จะพำนักอยู่ตามโรงแรมมากกว่าที่อื่น ในขณะที่ผู้โดยสารชาวไทยนิยมพำนักที่บ้านหรืออาคารชุดของญาติหรือเพื่อนฝูงใกล้เคียง สำหรับส่วนที่มีความคล้ายคลึงกันก็ได้ เหตุผลที่เลือกเดินทาง โดยทางอากาศ คือเพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลา รวมทั้งผู้โดยสารส่วนมากมักจะไม่ได้เดินทางพร้อมกับครอบครัว จากผลการศึกษาจากแบบจำลอง Logic ก็พบว่าผู้โดยสารชาวไทยและผู้โดยสารชาวต่างชาติมีความสัมพันธ์ระหว่างความน่าจะเป็นของข้อมูลแตกต่างกันพอสมควรเช่นกัน เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน

2. นัทลี คารานันท์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในทรรศนะของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารภายในประเทศ) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไป และ ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจที่ผู้โดยสารชาวไทยมีต่อ ทอท. และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับ ทอท. ของผู้โดยสารชาวไทย รวมทั้งศึกษาทัศนคติที่ผู้โดยสารชาวไทยมีต่อการให้บริการของ บริษัท ทอท. ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ตลอดจนศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ทอท. และทัศนคติที่มีต่อภาพพจน์ของ ทอท. เพื่อนำผลของการศึกษาไปพิจารณาวางแผนดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

ผลการวิจัยข้างต้นกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความรู้ความเข้าใจในกิจการของ ทอท. บ้างพอสมควร และมีทัศนคติต่อภาพพจน์ของ ทอท. ด้านต่าง ๆ ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ทอท. จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์องค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้สื่อทั้งภายในบริเวณท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ, เชียงใหม่ หาดใหญ่ และ ภูเก็ต ซึ่งสื่อภายนอกที่มีประสิทธิภาพเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายที่สุด และมีผลต่อการสร้างทัศนคติในเชิงบวก ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้องค์กร อย่างสม่ำเสมอ และ มีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จัก และกล่าวถึงในทางที่ดีสมกับที่เป็นประตูด่านแรกที่สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารและผู้ให้บริการทุก ๆ คน

3. เรืออากาศโท พลอย ปีบัว (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ จากผลของการสำรวจทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามกลุ่มประเภทของบริการต่าง ๆ และปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ข้อสังเกตร่วมกัน คือ “ราคาแพง” ทั้งการให้บริการรับจ้างสาธารณะและภัตตาคารอาหารเครื่องดื่ม ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ทอท. คัดเลือกผู้เข้าประกอบการ โดยการตัดสินจากผลประโยชน์ตอบแทนที่เสนอให้ ทอท. สูงสุดเป็นผู้ชนะ โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ เช่น ราคา การบริการ และอื่น ๆ ประกอบด้วย ทำให้ผู้ประกอบการที่ชนะคัดเลือกตั้งราคาบริการและราคาขาย โดยไม่คำนึงถึงความเดือนร้อนของผู้บริโภคมุ่งแต่แสวงหาผลกำไรให้คุ้มค่าแก่การลงทุนของตนฝ่ายเดียวเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ยังคงให้มีการเปิดประมูลหาผู้ประกอบการเหมือนเดิมที่ผ่านมา

2. การกำหนดเงื่อนไขให้ผู้เสนอตัวเข้าแข่งขัน ต้องเสนอรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบให้ชัดเจน เช่น ราคาค่าเดินทางไปยังเขตต่าง ๆ การประกันภัยบุคคลที่สาม รายการอาหารพร้อมด้วยราคาของ

อาหารแต่ละชนิด การจัดพนักงานบริการ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอเค้าโครงร่าง (PROPOSAL) ของการดำเนินงานให้ชัดเจน

3.เกณฑ์การตัดสิน ต้องดูแลเหตุผลประกอบร่วมกันทั้ง ข้อ 1 และ 2 ไม่ถือเอาผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุดเท่านั้น ต้องดูเค้าโครงร่างดำเนินงานของแต่ละรายที่เสนอว่า มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ผลประโยชน์ที่เสนอกับราคาและบริการต่าง ๆ สอดคล้องกันหรือไม่ เมื่อเทียบกับมาตรฐานโดยทั่วไป หรือ ราคากลางที่ ทอท. ประเมินไว้เป็นต้น ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องตัดสินเช่นกันที่ผ่านมา ผู้ที่เสนอผลประโยชน์ต่ำกว่า แต่มีแผนการดำเนินงานที่ดีกว่า มีความพร้อมกว่า และ ราคาบริการถูกกว่า เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย ซึ่งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินได้

4.จิตตรา วันชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ในด้านการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และ ด้านสภาพภูมิทัศน์

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ

- 1) ด้านการเดินทาง: ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ เป็นต้น รองลงมาคือ มีป้ายบอกทางเดินตลอดเส้นทาง และมีป้ายบอกจุดหมายภายในอาคารสนามบินอย่างชัดเจนตามลำดับ
- 2) ด้านความปลอดภัย: ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ระบบเตือนภัยเวลาเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีระบบการติดตามและตรวจสอบตามลำดับ
- 3) ด้านค่าใช้จ่าย: มีความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิสูงขึ้น รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการจอดรถสำหรับผู้นำรถมาจอด และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการร้านค้าต่าง ๆ
- 4) ด้านความสะดวกรวดเร็ว: มีความคาดหวังในระดับมาก คือ ระบบเช็คอินตัวผู้บริการที่รวดเร็ว รองลงมาคือ ระบบชั่งน้ำหนักกระเป๋าและระบบการลำเลียงกระเป๋าที่สะดวกรวดเร็วตามลำดับ
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก: มีความคาดหวังในระดับมาก คือ มีห้องพักและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น/ลงอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ แสงสว่างอย่างเพียงพอ และ อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบายเพียงพอตามลำดับ
- 6) ด้านสภาพภูมิทัศน์: ความคาดหวังในระดับมาก คือ สนามบินสุวรรณภูมิมีความสวยงามกว่าสนามบินดอนเมือง รองลงมาคือ ความกว้างขวางใหญ่โตของสนามบินสุวรรณภูมิก่อให้เกิดความยุ่งยากลำบากในการใช้บริการ และสนามบินสุวรรณภูมิมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย

5.อรุณรัตน์ นิยม (2537) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบินระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะปรับปรุงการบริการของสายการบิน โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ การบริการ ราคา ความสะดวกในการซื้อ ตำราจองที่นั่ง และส่งเสริมการจัดจำหน่าย ซึ่งรายละเอียดตัวแปรมีดังต่อไปนี้

1.การบริการ แยกการศึกษาเป็นการบริการภาคพื้นดิน การให้บริการบนเครื่องบิน รวมถึงความปลอดภัยในการเดินทาง และ การตรงต่อเวลา ดังนี้

1.1.การบริการภาคพื้นดิน ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อที่นั่งที่ได้รับความคิดเห็นต่อความสะดวก และ รวดเร็วในช่วงเวลาการ Check-in ความคิดเห็นต่อการให้บริการต้อนรับของพนักงานต้อนรับ ความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา และการประกาศเรียกขึ้นเครื่องของพนักงานต้อนรับ

1.2.การบริการบนเครื่องบิน ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ

1.3.ความปลอดภัยในการเดินทาง ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อเครื่องบิน และ ระบบป้องกันภัยของสายการบินที่ตนใช้บริการ และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสาธิตการช่วยเหลือตนเองเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง

1.4.การตรงต่อเวลา ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อเวลาการขึ้น-ลง ของเครื่องบินของสายการบินที่ตนใช้บริการ

2.ราคา ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อราคาตั๋ว และ ความรู้ในด้านความแตกต่างของราคาขายระหว่างตัวแทนจำหน่ายกับบริษัทการบิน

3.ความสะดวกในการซื้อและการสำรองที่นั่ง ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการเดินทางไปถึงสถานที่จำหน่ายตั๋ว (ความใกล้ไกล และ ง่ายต่อการค้นหา) การใช้เวลาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะดำเนินการออกตั๋ว

4.การส่งเสริมการจัดจำหน่าย ศึกษาถึงสื่อโฆษณาที่ผู้โดยสารได้รับ จากการที่ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินแล้วนั้น สามารถนำความคิดเห็นของผู้โดยสารดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสายการบินไทย โดยแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1.การบริการ ของสายการบินไทย ควรมีเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มาถึงสนามบินก่อนเวลา Check-in เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสารเพื่อที่ไม่ต้องรอเป็นเวลานาน ส่วนการบริการ

บนเครื่องบิน สายการบินไทยยังต้องปรับปรุงวิธีการให้คำแนะนำและการสาธิตด้านความปลอดภัยให้สามารถชักจูงใจให้ผู้โดยสารสนใจและใช้บริการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารเองและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยขณะเดินทาง นอกจากนี้ สายการบินไทยควรป้องกันและแก้ปัญหา เรื่องเที่ยวบินล่าช้าให้ลดน้อยลงเพื่อภาพพจน์ที่ดี และ ลดปริมาณความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารในเที่ยวบินที่ล่าช้า นั้น ๆ

2.ราคา สายการบินไทยมีข้อเสียเปรียบในการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากราคาตัวของสายการบินไทยอยู่ในระดับค่อนข้างแพง เมื่อเปรียบเทียบกับราคาของสายการบินอื่น ๆ ในเส้นทางเดียวกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ ถ้าสายการบินไทยลดราคาตัวลงบ้าง อาจทำให้สายการบินไทยมีลูกค้าเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งได้ นอกจากนั้นสายการบินไทยควรอำนวยความสะดวกได้แก่ ตัวแทนจำหน่ายเพื่อที่ตัวแทนจะได้มีความรู้สึกดี และมีกำลังใจอยากที่จะชักชวนให้ผู้โดยสารใช้บริการของสายการบินไทยมากขึ้น

3.ความสะดวกในการซื้อและสำรองที่นั่ง ด้านความสะดวกในการซื้อ สายการบินไทยควรขยายตัวแทนจำหน่ายให้มากขึ้นและกระจายอยู่ทั่วภูมิภาค และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้บุคคลทั่วไปได้ทราบถึงสถานที่ ที่จะซื้อตั๋วเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ดังกล่าว ส่วนการสำรองที่นั่ง ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนจำหน่ายในการสำรองที่นั่ง และติดต่อกับสายการบินง่ายขึ้น

4.การส่งเสริมการจำหน่าย จากการศึกษาที่สายการบินไทยเสียเปรียบในการแข่งขันทางด้านราคา และความสะดวกในการซื้อและสำรองที่นั่ง จึงควรที่จะเน้นณรงค์ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายเพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการมากขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ นอกจากนี้ สายการบินไทย ควรเพิ่มการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทั้งในและต่างประเทศ ให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักมากขึ้นรวมทั้งการให้ผลประโยชน์ที่ดีกับตัวแทนจำหน่าย เพื่อกระตุ้นให้มีการจูงใจลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น

6.สชา ฐนศรีวิณิชชย (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ซึ่งประกอบด้วยแนวทางและวิธีการในการกำหนดระดับของการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และการพัฒนาแบบจำลองที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพส่วนบริการต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งประกอบด้วย เคนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระด้านตรวจหนังสือเดินทาง และ ด้านตรวจคนเข้าเมือง

ในการกำหนดระดับการให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ การศึกษานี้ได้พิจารณาใช้แบบจำลองวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Perception-Response Models) โดยแบบจำลองดังกล่าวแบ่งทัศนคติของผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการออกเป็น 3 ระดับ คือ ดี พอใช้ และไม่พอใจ ซึ่งทำการแบ่งประเภทของผู้โดยสารออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อ

ธุรกิจ และ ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวหรือศึกษา

ในการพัฒนาแบบจำลองในการประเมินประสิทธิภาพ ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารและการให้บริการในแต่ละส่วนประกอบต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการจัดสร้างแบบจำลอง โดยการศึกษาได้พิจารณาใช้แบบจำลอง Simulation ซึ่งวิเคราะห์แต่ละส่วนประกอบ (Component) แยกเป็นอิสระต่อกัน และ พัฒนาระบบโปรแกรม ARENA มาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาได้ตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยปรากฏว่าแบบจำลองมีศักยภาพที่จะนำมาใช้ในการจำลองพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงในระบบภายในอาคารผู้โดยสาร ได้ถูกต้องระดับหนึ่ง และเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหา และสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร (Population)** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศ พนักงานตรวจค้น และ ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา** คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศ พนักงานตรวจค้น รวมจำนวน 334 ตัวอย่าง พร้อมทั้งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ใช้การเลือกเก็บตัวอย่าง โดยการจับเวลาจากประชากรที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับพนักงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอีก 300 ตัวอย่าง และ เก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มอีก 100 ตัวอย่าง ซึ่งได้คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane โดยมีกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 95% ซึ่งหมายความว่า ขอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2548) ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 17 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2554 จนถึงเดือน 31 เดือนมกราคม พ.ศ. 2555

**ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Size of Population)** ในการศึกษานี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากยอดพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน จำนวน 50 คน ยอดของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก จำนวน 222 คน ยอดพนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออก

ระหว่างประเทศจำนวน 103 สายการบิน ยอดพนักงานตรวจค้นจำนวน 78 คน และ ผู้โดยสารขาออก  
ระหว่างประเทศของประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 14,801,729 คน (ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ฝอ.บก.ตม.2 ปี พ.ศ.2554) จึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างจากสูตรของYamaneโดย  
กำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 95% ซึ่งหมายความว่า ยอมให้  
มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้  $\pm 5\%$  ดังนั้นสูตรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยมี	n	แทน	จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร ซึ่งแทนด้วย พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน จำนวน 50 คน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกจำนวน 222 คน พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศจำนวน 103 สายการบิน พนักงานตรวจค้นจำนวน 78 คน และ ยอดผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 14,801,729
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

1. คำนวณการสุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน จำนวน 50 คน

$$n = \frac{50}{1 + 50(0.05)^2} = 44.44 \text{ หรือ } 44 \text{ คน}$$

2. คำนวณการสุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก จำนวน 222 คน

$$n = \frac{222}{1 + 222(0.05)^2} = 142.76 \text{ หรือ } 143 \text{ คน}$$

3. คำนวณการสุ่มตัวอย่างพนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการผู้โดยสารระหว่างประเทศ  
จำนวน 103 สายการบิน

$$n = \frac{103}{1 + 103(0.05)^2} = 81.90 \text{ หรือ } 82 \text{ คน}$$

4. คำนวณการสุ่มตัวอย่างพนักงานตรวจค้น จำนวน 78 คน

$$n = \frac{78}{1 + 78(0.05)^2} = 65.27 \text{ หรือ } 65 \text{ คน}$$

จากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง  
ขาออก พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ  
และ พนักงานตรวจค้น ตามสูตรYamaneพบว่าขนาดตัวอย่างในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่  
หรือ พนักงาน) ครั้งนี้มีจำนวน  $(44 + 143 + 82 + 65) = 334$  ตัวอย่าง



5. คำนวณการสุ่มตัวอย่างผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ จำนวน 14,801, 729 คน

$$n = \frac{14,801,729}{1 + 14,801,729(0.05)^2} = 399.98 \text{ หรือ } 400 \text{ คน}$$

จากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างของประชากรผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศประจำปี พ.ศ. 2554 ตามสูตร Yamane พบว่าขนาดตัวอย่างในการวิจัยสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ) ครั้งนี้มีจำนวน 400 คน

#### การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two stage Radom Sampling)

ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ และ พนักงานตรวจค้น ซึ่งแบ่งออกเป็นพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน 44 คน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก 143 คน พนักงานเช็คอินของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ จำนวน 82 สายการบิน พนักงานตรวจค้น จำนวน 65 คน รวมเป็นจำนวน 334 ตัวอย่าง อีกทั้งผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ จำนวน 400 คน รวมทั้งสิ้นทั้งหมด  $(334+400) = 734$  ตัวอย่าง

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดทั้ง 734 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และ การจับเวลาในการใช้บริการของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม และการจับเวลา ดังต่อไปนี้

1.ศึกษาค้นคว้าข้อมูล จากเอกสารบทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี และ แนวความคิด รายงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป็นขอบเขต และ แนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

2.การสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแบบสอบถามของผู้วิจัยท่านอื่นๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง แล้วนำบางส่วน of แบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไข และ ประยุกต์ตามความเหมาะสมกับงานวิจัย ฉบับนี้ ซึ่งนำแบบสอบถามเสนอต่อท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและข้อบกพร่องของคำถาม ด้วยวิธี Index of Item – objective Congruence: IOC

ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงตามตาราง และ ทำการปรับปรุงให้มีความถูกต้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน) และ แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ)

### 2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ สำหรับ เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน)

ผู้เชี่ยวชาญ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ท่านที่ 1	$n = \frac{68 \times 100}{68} = 100\%$
ท่านที่ 2	$n = \frac{60 \times 100}{68} = 88\%$
ท่านที่ 3	$n = \frac{66 \times 100}{68} = 97\%$

จากตารางที่ 3.1 ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) กับตัวอย่าง ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถาม โดยการนำแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดง ดังต่อไปนี้

#### 1. คุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.891

#### 2. คุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน

มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ มีค่า Alpha = 0.740

#### 3. คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ

มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ มีค่า Alpha = 0.897

#### 4. คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.853

5. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 2 ข้อ มีค่า Alpha = 0.839
6. คุณภาพในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.727
7. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.835
8. คุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 2 ข้อ มีค่า Alpha = 0.929
9. คุณภาพในการให้บริการ ด้านพัฒนาพนักงาน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.912
10. ประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.916
11. ประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ มีค่า Alpha = 0.908
12. ประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินกระบวนการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ มีค่า Alpha = 0.956
13. ประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินผลผลิต  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 22 ข้อ มีค่า Alpha = 0.940
- ผลรวมแบบสอบถามทั้งหมด**  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 68 ข้อ มีค่า Alpha = 0.972

ลักษณะของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**แบบสอบถามตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2 ตัวเลือก และ แบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) แต่เลือกเพียงคำตอบเดียว

**แบบสอบถามตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดลิเคิร์ต สเกล (Liker's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับปัญหาตาม ค่าน้ำหนัก คะแนน ซึ่งตัดแปลงมาจาก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:125-126) เป็นดังนี้

ระดับคุณภาพในการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
ทำเป็นประจำทุกครั้ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เกือบทำทุกครั้ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
เคยทำบ้างปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
เคยทำบ้างเล็กน้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
ไม่เคยทำเลย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 4.51 – 5.00	ระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด
ระหว่าง 3.51 – 4.50	ระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก
ระหว่าง 2.51 – 3.45	ระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง
ระหว่าง 1.51 – 2.50	ระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับน้อย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	ระดับคุณภาพในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งหมด 37 ข้อ ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดลิเคิร์ต สเกล (Liker's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับปัญหาตาม ค่าน้ำหนัก คะแนน ซึ่งตัดแปลงมาจาก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 125-126) เป็นดังนี้

ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 4.51 – 5.00	ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด
ระหว่าง 3.51 – 4.50	ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับมาก
ระหว่าง 2.51 – 3.50	ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง
ระหว่าง 1.51 – 2.50	ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับน้อย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ จากการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าการดำเนินงานยังมีปัญหาใดบ้าง ที่ท่านคิดว่าสำคัญ และสมควรได้รับแก้ไข ปรับปรุง หรือ เพื่อให้หน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

## 2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ สำหรับผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ท่านที่ 1	$n = \frac{29 \times 100}{29} = 100\%$
ท่านที่ 2	$n = \frac{29 \times 100}{29} = 100\%$
ท่านที่ 3	$n = \frac{29 \times 100}{29} = 100\%$

จากตารางที่ 3.2 ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) กับตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถาม โดยการนำแบบสอบถามหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดง ดังต่อไปนี้

- การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.760
- การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.784

3. การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.870
4. การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 2 ข้อ มีค่า Alpha = 0.869
5. การรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ มีค่า Alpha = 0.879
6. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินด้านบริบท หรือ  
สภาวะแวดล้อม  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.748
7. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ  
ปัจจัยป้อน  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 2 ข้อ มีค่า Alpha = 0.839
8. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินกระบวนการ  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.873
9. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินผลผลิต  
มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ มีค่า Alpha = 0.744

#### ผลรวมแบบสอบถามทั้งหมด

มีจำนวนคำถามจำนวนทั้งหมด 29 ข้อ มีค่า Alpha = 0.944

ลักษณะของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**แบบสอบถามตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการและผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2 ตัวเลือก และแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) แต่เลือกเพียงคำตอบเดียว

**แบบสอบถามตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งหมด 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัด ลิเคิร์ต สเกล (Liker's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับปัญหาตาม ค่าน้ำหนัก คะแนน ซึ่งดัดแปลงมาจาก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 125-126) เป็นดังนี้

ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 4.51 – 5.00	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด
ระหว่าง 3.51 – 4.50	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในระดับมาก
ระหว่าง 2.51 – 3.50	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง
ระหว่าง 1.51 – 2.50	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในระดับน้อย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

**แบบสอบถามตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งหมด 11 ข้อ ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดลิเคิร์ต สเกล (Liker's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับปัญหาตาม ค่าน้ำหนัก คะแนน ซึ่งดัดแปลงมาจาก (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 125-126) เป็นดังนี้

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม

**ช่วงคะแนนเฉลี่ย**

**ความหมาย**

ระหว่าง 4.51 – 5.00

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ระหว่าง 3.51 – 4.50

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก

ระหว่าง 2.51 – 3.50

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

ระหว่าง 1.51 – 2.50

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในระดับน้อย

ระหว่าง 1.00 – 1.50

ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

**แบบสอบถามตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ในความคิดของท่าน ท่านรู้สึกประทับใจในเรื่องใดบ้าง ในการให้บริการของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ และ ท่านคิดว่าการให้บริการในเรื่องใดบ้างที่ยังมีปัญหา และท่านคิดว่าสำคัญและสมควรได้รับแก้ไข ปรับปรุง หรือเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

**3. แบบสังเกตโดยการจับเวลา** โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสังเกต (Observation) ประเภทแบบมีโครงสร้าง (Structured observation form) เป็นแบบสังเกตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอย่างมีระบบตามแนวทางของวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นวิธีการสังเกตเข้าไปรวมอยู่ในหมู่หรือกลุ่มบุคคลที่จะสังเกต แต่ต้องไม่ให้ผู้ถูกสังเกตทราบเพื่อจะได้ข้อมูลและพฤติกรรมที่แท้จริง โดยเนื้อหาของแบบสังเกตประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วนดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสังเกตบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และ สัมภาระ จากนั้นก็เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารยื่นรอร์รับบริการบริเวณ Check in ต่อคิว จนกระทั่งรับบริการ และ เสร็จสิ้นการให้บริการ จึงทำการหยุดเวลา

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสังเกตบริเวณด้านตรวจหนังสือเดินทาง จากนั้นก็เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารยื่นรอร์ให้บริการบริเวณด้านตรวจหนังสือเดินทางที่บริเวณ Zone 3 ต่อคิว จนกระทั่งรับบริการ และ เสร็จสิ้นการให้บริการ จึงทำการหยุดเวลา

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสังเกตบริเวณด้านตรวจตรวจค้น จากนั้นก็เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารยื่นรอร์ให้บริการตั้งแต่ถึงบริเวณด้านตรวจค้น ต่อคิว จนกระทั่งรับบริการ และ เสร็จสิ้นการให้บริการ จึงทำการหยุดเวลา



### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรจำนวน 734 ตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน เพื่อศึกษาด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 334 ตัวอย่าง และ การตอบแบบสอบถามจากผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ เพื่อศึกษาด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 100 ตัวอย่าง รวมทั้งใช้ข้อมูลจากแบบสังเกตในการจับเวลา เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทย และ ชาวต่างชาติที่ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ จำนวน 300 ตัวอย่าง

**2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากบทความวารสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานทางวิชาการ รวมทั้งสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ และ ขบวนการไหลของผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งรวบรวมข้อมูลได้จากส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออกด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และ อินเทอร์เน็ต

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สำหรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วบันทึกรหัส (Coding) แบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Version 17.0

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) อธิบายดังนี้

1.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการ ใช้สถิติการหาค่าร้อยละ (Percentage) และ ความถี่ (Frequency)

1.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ให้บริการ และ สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ให้บริการ ตอนที่ 1 ในด้าน เพศ

1.1.2 ความถี่ (Frequency) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ในด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ และ สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ในด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และ ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพในการให้บริการ และ ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ และ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1.สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent – Samples t-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศระหว่างข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการ

2.2.สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ระหว่างข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ในด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ และ สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ ในด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และ ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการของ Least-significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.3.สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

2. การวิเคราะห์สำหรับแบบสังเกต โดยใช้วิธีการจับเวลา ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลเบื้องต้นที่เก็บรวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ หากข้อมูลนั้นถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MINITAB 14 Demo/PC เพื่อสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูลตัวอย่างเดี่ยว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart หรือ Individuals Chart และ MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น ดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเพื่อสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูลตัวอย่างเดียว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart และ MR Chart)

2. ผลการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย (R) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3. คำนวณค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเฉลี่ยของพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR}$

4. คำนวณขีดจำกัดควบคุมบน (UCL) ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL) และ ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL) ของแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ

5. เขียนแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ลงใน I-MR Control Chart และ เขียนจุดของ  $\bar{X}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ X Chart และ เขียนจุดของ  $\overline{MR}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ จากนั้นลากเส้นตรงเชื่อมต่อจุด

6. อ่านและวิเคราะห์แผนภูมิ หากมีจุดของ  $\bar{X}$  หรือ  $\overline{MR}$  ในแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ ว่ามีจุดตกอยู่ระหว่างขีดจำกัดควบคุมบนและล่าง ถ้าหากไม่มีลักษณะของจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติ แสดงว่ากระบวนการให้บริการของพนักงานอยู่ภายใต้การควบคุม และไม่มี ความผันแปรที่หาสาเหตุระบุได้ สามารถใช้แผนภูมิที่ได้เปรียบเทียบกับขีดจำกัดข้อกำหนดเฉพาะของ กลุ่มตัวอย่าง และนำไปควบคุมกระบวนการให้บริการของพนักงานในอนาคตได้ โดยถือว่าค่าที่เส้น กลางในแผนควบคุม คือ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของพนักงาน

ซึ่งจุดที่ตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบนหรือล่าง หรือ จุดที่มีลักษณะผิดปกตินี้อาจเกิดขึ้นทั้งใน แผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart หรือเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart แผนภูมิใดแผนภูมิหนึ่ง จะถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุมโดยถ้าเกิดขึ้นใน แผนภูมิ X Chart จะถือว่า ค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม แต่ถ้า เกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จะถือว่าเป็น ความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้ การควบคุม ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ ในกรณีที่ค้นพบสาเหตุของการความ ผิดปกติแล้ว จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

7. ทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามข้อ ที่ 4 ถึง 7 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart แล้วจึงจะ ใช้แผนภูมิที่ได้รับการปรับปรุงในขั้นสุดท้ายนี้ควบคุมการให้บริการของพนักงานในอนาคต หรือ เพื่อ ใช้เปรียบเทียบกับขีดจำกัดข้อกำหนดเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของการ ให้บริการของพนักงานต่อไป

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = (\text{จำนวนความถี่} \times 10) \div \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูลใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

โดยที่  $\bar{x}$  แทน คะแนนเฉลี่ย หรือ ค่าเฉลี่ย

$n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$fx$  แทน ผลคูณระหว่างตัวเลขหรือคะแนน กับความถี่  
ของตัวเลขหรือคะแนน

$\sum fx$  แทน ค่า  $fx$  ทั้งหมดรวมกัน

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจาย ของข้อมูล  
ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดยที่ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$X$  แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$n$  แทน แทนจำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. F-test (One way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_b$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
(Mean square between groups)

$MS_w$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
(Mean square within groups)

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

$SS_b$  แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม  
(Between group sum of Squares)

$SS_w$  แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม  
(Within group sum of Squares)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(k-1) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)

(n-k) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Least-significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่  $n_i \neq n_j$

$$r \neq n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

## 2. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด โดยใช้สูตร ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum Y)}{\left[ n \sum x^2 - (\sum x)^2 \right] \left[ n \sum y^2 - (\sum y)^2 \right]}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
-------	----------	-----	--

$\sum x$	แทน	ผลรวมข้อมูลตัวแปร x
$\sum y$	แทน	ผลรวมข้อมูลตัวแปร y
$\sum xy$	แทน	ผลรวมกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร x และ y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร x
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร y
n	แทน	จำนวนของคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient,  $r$ ) ที่ได้จะมีค่าตั้งแต่  $-1 \leq r \leq 1$  ดังต่อไปนี้

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า  $x$  เพิ่ม  $y$  จะลด แต่ถ้า  $x$  ลด  $y$  จะเพิ่ม

2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $x$  เพิ่ม  $y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $x$  ลด  $y$  จะลด

3. ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์ในทิศตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันน้อย

5. ค่า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ค่า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $x$  และ  $y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

การแปลความหมาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2546: 90)

ดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ )	ระดับความสัมพันธ์
มีค่าระหว่าง 0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
มีค่าระหว่าง 0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
มีค่าระหว่าง 0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
มีค่าระหว่าง 0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
มีค่าระหว่าง 0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น รวมจำนวน 334 ตัวอย่าง และ ประชากรที่ใช้บริการภายในสนามบินเพิ่มอีก 100 ตัวอย่าง โดยแต่ละท่านจะได้รับแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ต่อ 1 ท่าน ซึ่งทางผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 434 ชุด และ แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ใช้บริการกับพนักงาน จำนวน 300 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 734 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง การแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F-Ration	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	องศาของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธ หรือ ยอมรับสมมติฐาน
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



#### 4.1 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับโดยแบ่งเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการ และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยการจัดเวลาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน)

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ภาพรวม และรายด้านทั้ง 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน

ส่วนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ภาพรวม และ รายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

ส่วนที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารภายในอาคารขาออก ระหว่างประเทศ)

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ภาพรวม และ รายด้านทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงานของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

ส่วนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ภาพรวม และ รายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

ส่วนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสารภายในอาคารขาออกระหว่างประเทศ) กับ พนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

ส่วนที่ 3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูลตัวอย่างเดียว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart หรือ Individuals Chart และ MR chart)

ส่วนที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์การคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย (R) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 3.3 ทำการคำนวณค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และการคำนวณค่าเฉลี่ยของพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR}$  พร้อมทั้งคำนวณขีดจำกัดควบคุมบน (UCL) ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL) และ ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL) ของแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ เขียนแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ลงใน I-MR Control Chart และ เขียนจุดของ  $\bar{X}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ X Chart และ เขียนจุดของ  $\overline{MR}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ จากนั้นทำการลากเส้นตรงเชื่อมต่อดูจุด

ส่วนที่ 3.4 อ่านและวิเคราะห์แผนภูมิ หากมีจุดของ  $\bar{X}$  หรือ  $\overline{MR}$  ในแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart ตามลำดับ ว่ามีจุดตกอยู่ระหว่างขีดจำกัดควบคุมบนและล่าง ถ้าหากไม่มีลักษณะของจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติ แสดงว่ากระบวนการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และไม่มี ความผันแปรที่หาสาเหตุระบุได้ สามารถใช้แผนภูมิที่ได้เปรียบเทียบกับขีดจำกัดข้อกำหนดเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง และนำไปควบคุมการให้บริการของพนักงานในอนาคตได้ โดยถือว่าค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนควบคุม คือ ค่ามาตรฐานของการให้บริการของพนักงานนี้

ซึ่งจุดที่ตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบนหรือล่าง หรือ จุดที่มีลักษณะผิดปกตินี้อาจเกิดขึ้นทั้งในแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart หรือเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart แผนภูมิใดแผนภูมิหนึ่ง จะถือว่ากระบวนการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม แต่โดยถ้าเกิดขึ้นภายในแผนภูมิ X Chart จะถือว่าผลการคำนวณค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม แต่ถ้าเกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จะถือว่าเป็น ความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ ในกรณีที่ค้นพบสาเหตุของการความผิดปกติแล้ว จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามข้อที่ 3.3 ถึง 3.4 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ  $X$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart แล้วจึงจะใช้แผนภูมิที่ได้รับการปรับปรุงในขั้นสุดท้ายนี้ควบคุมการให้บริการของพนักงานในอนาคต หรือใช้เปรียบเทียบกับขีดจำกัดข้อกำหนดเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของการให้บริการของพนักงานต่อไป

#### 4.2 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน)

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานสนามบินสุวรรณภูมิ

##### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ

จำแนกตามเพศ		
เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	163	48.8
หญิง	171	51.2
รวม	334	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 334 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นเพศชาย มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และ เพศหญิง มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 22 ปี	1	0.3	5
22 – 30 ปี	79	23.7	3
31 – 40 ปี	115	34.4	1
41 – 50 ปี	100	29.9	2
51 ปีขึ้นไป	39	11.7	4
รวม	334	100	

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 334 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 22 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 22-30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี , อายุ 22-30 ปี , อายุ 51 ปีขึ้นไป และ อายุ ต่ำกว่า 22 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	44	13.2	4
พนักงานเช็คอิน	82	24.6	2
พนักงานตรวจค้น	65	19.5	3
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	143	42.8	1
อาชีพอื่น ๆ	-	-	-
รวม	334	100	

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ  
ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 334 ตัวอย่าง โดย  
สามารถจำแนกตามอาชีพ ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน  
ฝ่ายการทำอากาศยาน มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเช็คอิน  
มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานตรวจค้น มีจำนวน 65 คนคิดเป็น  
ร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีจำนวน 143 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 42.8 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก  
รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการทำอากาศยาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	9.6	3
ปริญญาตรี	242	72.5	1
ปริญญาโท	60	18.0	2
ปริญญาเอก	-	-	-
รวม	334	100	

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 334 ตัวอย่าง โดย สามารถจำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 1 ปี	24	7.2	4
1 – 2 ปี	47	14.1	3
3 – 4 ปี	67	20.1	2
5 – 6 ปี	196	58.7	1
รวม	334	100	

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 334 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ส่วนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยภาพรวม และ รายด้านทั้ง 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงผลรวมด้านคุณภาพในการให้บริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับของคุณภาพในการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.90	0.806	มาก	6
2. ด้านกระบวนการทำงาน	4.10	0.681	มาก	3
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	4.13	0.627	มาก	1
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	3.93	0.710	มาก	5
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.12	0.699	มาก	2
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	3.80	0.733	มาก	7
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	3.67	0.874	มาก	9
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.68	0.917	มาก	8
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	3.96	0.797	มาก	4
รวม	3.92	0.579	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลรวมด้านคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการในการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 , 4.12 , 4.10 , 3.96 , 3.93 , 3.90 , 3.80 , 3.68 และ 3.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
1.1 ผู้ให้บริการดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ	116	99	103	9	7	3.92	0.974	มาก	3
1.2 ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย	75	106	110	19	24	3.57	1.115	มาก	4
1.3 ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา	127	112	69	19	7	4.00	1.003	มาก	2
1.4 ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และ เต็มใจเสมอ	146	111	61	11	5	4.14	0.932	มาก	1
ผลรวม						3.90	0.806	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และ เต็มใจเสมอ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา ผู้ให้บริการดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 , 4.00 , 3.92 และ 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน

	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
2. ด้านกระบวนการทำงาน	5	4	3	2	1				
2.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง	130	139	61	2	2	4.18	0.788	มาก	2
2.2 เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก	152	124	43	12	3	4.23	0.871	มาก	1
2.3 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบขบวนการ	119	150	52	12	1	4.12	0.819	มาก	3
2.4 ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ	97	158	63	12	4	3.99	0.856	มาก	5
2.5 ผู้ให้บริการสามารถติดตามงานที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง	107	154	55	11	7	4.03	0.898	มาก	4
ผลรวม						4.10	0.681	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านกระบวนการทำงาน” ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบขบวนการ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงานที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 , 4.18 , 4.12 , 4.03 และ 3.99 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ

	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
3.1 เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ	139	126	64	3	2	4.19	0.815	มาก	2
3.2 เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	149	134	46	3	2	4.27	0.775	มาก	1
3.3 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถาม	105	148	72	7	2	4.04	0.817	มาก	4
3.4 ผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ	96	146	88	2	2	3.99	0.794	มาก	5
3.5 ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง	128	144	57	4	1	4.18	0.773	มาก	3
ผลรวม						4.13	0.627	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านทักษะในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ รองลงมา คือ เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถาม และ ผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 , 4.19 , 4.18 , 4.04 และ 3.99 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดัด
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ									
4.1 ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์ อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	91	161	77	4	1	4.01	0.761	มาก	2
4.2 ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือ ในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มาก เกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัด ในการรับบริการ	105	143	75	8	3	4.01	0.847	มาก	2
4.3 ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อม ให้บริการเสมอ	120	129	75	8	2	4.07	0.855	มาก	1
4.4 ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือ ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการ ให้บริการ	79	116	102	22	15	3.66	1.049	มาก	3
ผลรวม						3.93	0.710	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการและ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการที่จะได้รับซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.01, 4.01 และ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
5.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ	135	137	37	5	-	4.20	0.771	มาก	
ผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน									1
ของแต่ละหน่วยงานของผู้ให้บริการ									
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ									
5.2 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา	96	169	62	5	2	4.05	0.765	มาก	2
เฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว									
และ ถีบไว									
ผลรวม						4.12	0.699	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ถีบไว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.05 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ

	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
6.1 หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที	135	129	64	6	-	4.18	0.799	มาก	1
6.2 หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับ ผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม	74	138	92	18	12	3.73	0.983	มาก	2
6.3 ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ	64	103	122	30	15	3.15	1.042	ปาน	3
ผลรวม						3.80	0.733	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ“ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที รองลงมา คือ หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 , 3.73 และ 3.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ

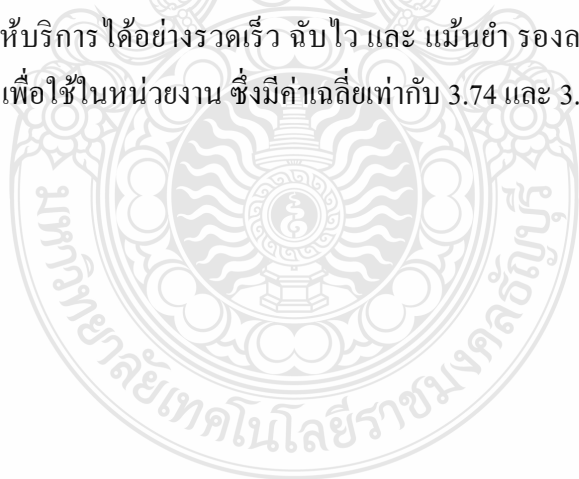
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
7.1 ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้ จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	84	143	86	14	7	3.85	0.919	มาก	1
7.2 หากเครื่องมือในการให้บริการ ไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น	74	120	100	30	10	3.65	1.016	มาก	2
7.3 หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ สามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทน เครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว	63	112	106	41	12	3.52	1.045	มาก	3
<b>ผลรวม</b>						3.67	0.917	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ” ในระดับมากที่สุด คือ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร รองลงมา คือ หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.65 และ 3.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อันดับ
	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
8.1 มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน	64	125	114	21	10	3.63	0.961	มาก	2
8.2 ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จับใจ และ แม่นยำ	82	125	96	20	11	3.74	1.002	มาก	1
ผลรวม						3.68	0.917	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จับใจ และ แม่นยำ รองลงมา คือ มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.63 ตามลำดับ





**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน

9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับคุณภาพในการทำงาน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
	5	4	3	2	1			ผล	ดับ
9.1 การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว	95	158	64	13	4	3.98	0.861	มาก	2
9.2 การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้	99	133	86	11	5	3.93	0.904	มาก	3
9.3 หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้	103	144	72	14	1	4.00	0.849	มาก	1
<b>ผลรวม</b>						3.96	0.797		

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของ “**ด้านการพัฒนาพนักงาน**” ในระดับมากที่สุด คือ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ รองลงมา คือ การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยภาพรวม และ รายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

ตารางที่ 4.16 แสดงผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	3.72	0.712	มาก	2
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	3.36	0.881	ปานกลาง	4
3. การประเมินกระบวนการ	3.61	0.811	มาก	3
4. การประเมินผลผลิต	3.99	0.607	มาก	1
รวม	3.67	0.652	มาก	

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการในการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ การประเมินผลผลิต การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินกระบวนการ และ การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.72, 3.61 และ 3.36 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม

1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
1.1 หลักการ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของหน่วยงาน มีความ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกัน	81	144	96	11	2	3.87	0.837	มาก	1
1.2 การกำหนดเป้าหมาย วิธีการ ดำเนินงาน และ ระยะเวลาดำเนินงาน มีความเหมาะสม และ ปฏิบัติจริงได้	60	154	107	12	1	3.78	0.790	มาก	2
1.3 การจัดบรรยากาศในการ ให้บริการ มีความเหมาะสม และ สอดคล้องกับการดำเนินงาน	49	137	123	24	1	3.63	0.831	มาก	3
1.4 การประสานงานระหว่าง บุคลากร ทำให้เกิดความร่วมมือใน การดำเนินงาน	54	124	129	24	3	3.60	0.873	มาก	4
<b>ผลรวม</b>						<b>3.72</b>	<b>0.712</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม” ในระดับมากที่สุด คือ หลักการ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของหน่วยงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกัน รองลงมา คือ การกำหนดเป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน และ ระยะเวลาดำเนินงาน มีความเหมาะสม และ ปฏิบัติจริงได้ การจัดบรรยากาศในการให้บริการ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินงาน และ การประสานงานระหว่างบุคลากร ทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.78, 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
2.1 จำนวนบุคลากรที่ร่วมดำเนินงาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	37	128	123	31	15	3.42	0.961	ปานกลาง	3
2.2 มีงบประมาณสนับสนุนจาก หน่วยงานต้นสังกัด	53	106	123	38	14	3.44	1.023	ปานกลาง	1
2.3 ได้รับงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานรัฐ และ เอกชน	37	99	123	52	23	3.22	1.060	ปานกลาง	5
2.4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ เครื่องใช้ในการดำเนินงานของ หน่วยงานมีความเหมาะสม และ เพียงพอ	49	110	127	33	15	3.43	1.005	ปานกลาง	2
2.5 อาคารสถานที่ เคาน์เตอร์ หรือ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงานของ ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมและ เพียงพอ	36	112	124	36	26	3.29	1.052	ปานกลาง	4
<b>ผลรวม</b>						<b>3.36</b>	<b>0.881</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน” ในระดับมากที่สุด คือ มีงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ จำนวนบุคลากรที่ร่วมดำเนินงาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ อาคารสถานที่ เคาน์เตอร์ หรือ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมและเพียงพอ และ ได้รับงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานรัฐ และ เอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.43, 3.42, 3.29 และ 3.22 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ

3. การประเมินกระบวนการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
3.1 ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการศึกษาสภาพปัญหา และมีความ ต้องการในการพัฒนาการให้บริการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	66	132	107	21	8	3.68	0.941	มาก	1
3.2 ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการจัดกรอบแนวคิด และ กำหนด ปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	50	134	115	29	6	3.58	0.910	มาก	5
3.3 การดำเนินงานเป็นไปตามที่ หน่วยงานกำหนด ในแผนงานตาม ขั้นตอนทุกกิจกรรม	48	141	114	27	4	3.60	0.873	มาก	3
3.4 มีการติดตามกำกับกับการดำเนินงาน ตามขั้นตอนที่กำหนดทุกระยะ	63	126	111	24	10	3.62	0.969	มาก	2
3.5 มีการประเมินผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานทุกครั้ง	58	130	116	21	9	3.62	0.934	มาก	2
3.6 มีการวิเคราะห์ภายในหน่วยงาน และ นำผลการประเมินการ ดำเนินงานมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	59	117	130	19	9	3.59	0.934	มาก	4
ผลรวม						3.61	0.811	มาก	

จากตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ  
ผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ **“การประเมิน  
กระบวนการ”** ในระดับมากที่สุด คือ ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการศึกษาสภาพปัญหา และ  
มีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ มีการติดตามกำกับ  
การดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดทุกระยะ มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง  
การดำเนินงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด ในแผนงานตามขั้นตอนทุกกิจกรรม มีการวิเคราะห์  
ภายในหน่วยงาน ซึ่งนำผลการประเมินการดำเนินงานมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ ภายในหน่วยงาน  
ของผู้ให้บริการ มีการจัดกรอบแนวคิด และ กำหนดปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.68, 3.62, 3.62, 3.60, 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการประเมินผลผลิต ประกอบด้วยภาพรวม ทั้ง 4 ส่วน คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 แสดงผลรวมด้านการประเมินผลผลิต

4. การประเมินผลผลิต	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
4.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	3.80	0.719	มาก	3
4.2 พฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	3.79	0.741	มาก	4
4.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	4.13	0.658	มาก	2
4.4 การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม	4.23	0.695	มาก	1
รวม	3.99	0.607	มาก	

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลรวมด้านการประเมินผลผลิตของผู้ให้บริการในการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับตามนี้ การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ พฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.13, 3.80 และ 3.79 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านการประเมินผลผลิต ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
4.1.1 มีการจัดแผนการดำเนินงาน ตามขั้นตอนโดยละเอียดอย่าง ครบถ้วน	83	144	93	10	4	3.87	0.861	มาก	2
4.1.2 ใช้อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือ ประกอบการดำเนินงานอย่าง เหมาะสม และได้ประโยชน์คุ้มค่า กับผู้ใช้บริการ และ หน่วยงาน ของผู้ให้บริการ	68	142	105	14	5	3.76	0.875	มาก	3
4.1.3 บรรยากาศในการปฏิบัติงาน เป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความเอาใจ ใส่ดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	89	146	86	10	3	3.92	0.849	มาก	1
4.1.4 มีการวัดและประเมินผล การดำเนินงานตามที่หน่วยงาน กำหนดในแผนปฏิบัติงานทุก ขั้นตอน	70	134	111	15	4	3.75	0.877	มาก	4
4.1.5 นำผลการประเมินการ ดำเนินงานมาพัฒนาตัวผู้ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และ สม่่าเสมอ	71	128	113	17	5	3.73	0.904	มาก	5
ผลรวม						3.80	0.719	มาก	

จากตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีการจัดแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนโดยละเอียดอย่างครบถ้วน ใช้อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือประกอบการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และได้ประโยชน์คุ้มค่ากับผู้ใช้บริการและหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในแผนปฏิบัติงานทุก

ขั้นตอน นำผลการประเมินการดำเนินงานมาพัฒนาตัวผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ สม่่าเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.87, 3.76, 3.75 และ 3.73 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมการดำเนินงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการ			
	ที่สุด	4	กลาง	2	ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
4.2.1 มีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานของหน่วยงานของ ผู้ให้บริการ	51	131	104	28	20	3.49	1.049	มาก	7
4.2.2 ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วย ความตั้งใจ และ สนใจ	114	146	64	9	1	4.09	0.814	มาก	1
4.2.3 ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม และ มีโอกาสใช้เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ อย่างทั่วถึง	73	144	97	16	4	3.08	0.877	มาก	8
4.2.4 ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อ หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน	101	156	68	8	1	4.04	0.793	มาก	2
4.2.5 ผู้ให้บริการกล้าแสดงออก ถาม และ ตอบคำถาม ในการดำเนินงาน อย่างถูกต้อง และ มีเหตุผล	93	151	76	12	2	3.96	0.839	มาก	3
4.2.6 ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ การวัดผลงาน และ ประเมินผลการ ดำเนินงานตามความเหมาะสม	68	123	93	34	16	3.58	1.070	มาก	6
4.2.7 มีการสรุป และ บันทึกผลการ ดำเนินงานทุกครั้ง	74	113	107	25	15	3.62	1.050	มาก	5
4.2.8 ผู้ให้บริการมีความรู้จากการ ดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	73	140	102	13	6	3.78	0.892	มาก	4
ผลรวม						3.79	0.741	มาก	



จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญของ “พฤติกรรมกรดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และ สนใจ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อ หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน ผู้ให้บริการกล้าแสดงออก ถาม และ ตอบคำถาม ในการดำเนินงาน อย่างถูกต้อง และ มีเหตุผล ผู้ให้บริการมีความรู้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีการสรุป และ บันทึกผลการดำเนินงานทุกครั้ง ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการวัดผลงาน และ ประเมินผลการ ดำเนินงานตามความเหมาะสม มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานของ ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม และ มีโอกาสใช้เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์อย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09, 4.04, 3.96, 3.78, 3.62, 3.58, 3.49 และ 3.08 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.23** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

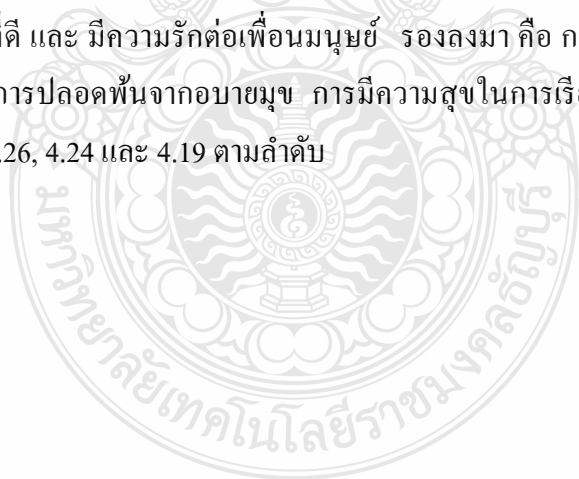
4.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
4.3.1 มีวินัยในตนเอง และ ปฏิบัติตาม ระเบียบของหน่วยงานของ ผู้ให้บริการ	106	155	65	6	2	4.07	0.797	มาก	4
4.3.2 มีความใฝ่รู้ และ ศึกษาค้นคว้า เพิ่มเติมความรู้อย่างสม่ำเสมอ	108	147	75	4	-	4.07	0.769	มาก	4
4.3.3 มีความเอื้ออาทรให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีโอกาส	130	151	49	4	-	4.22	0.733	มากที่สุด	1
4.3.4 มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม	121	154	51	8	-	4.16	0.766	มาก	2
4.3.5 ควบคุมตนเองได้เหมาะสม กับวัย	129	141	51	11	2	4.15	0.839	มาก	3
ผลรวม						4.13	0.658	มาก	

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ มีความเอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีโอกาส รองลงมา คือ มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ควบคุมตนเองได้เหมาะสมกับวัย มีวินัยในตนเอง และ ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีความใฝ่รู้ และ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมความรู้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, 4.16, 4.15, 4.07 และ 4.07 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประเมินผลผลิต ด้านการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อันดับ
4.4.1 การมีร่างกายที่แข็งแรง และ อารมณ์ร่าเริงแจ่มใส	142	141	47	3	1	4.26	0.751	มาก	2
4.4.2 การมีความสุขในการเรียนรู้ และ การทำงาน	130	145	51	7	1	4.19	0.787	มาก	4
4.4.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ มีความรักต่อเพื่อนมนุษย์	145	140	44	4	1	4.27	0.755	มาก	1
4.4.4 การปลอดพ้นจากอบายมุข	150	127	48	5	4	4.24	0.840	มาก	3
ผลรวม						4.23	0.695	มาก	

จากตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ “การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ มีความรักต่อเพื่อนมนุษย์ รองลงมา คือ การมีร่างกายที่แข็งแรง และ อารมณ์ร่าเริงแจ่มใส การปลอดพ้นจากอบายมุข การมีความสุขในการเรียนรู้ และ การทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.26, 4.24 และ 4.19 ตามลำดับ



#### ส่วนที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยในรายด้านต่าง ๆ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.4.1** เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2 - tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.25** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างผลรวมของปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	t - test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
	ชาย	3.87	0.575	-1.665	332	0.097
	หญิง	3.97	0.580			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**สรุปผลรวมคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ** ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.097 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ชาย	3.79	0.813	-2.442	329.816	<b>0.015*</b>
	หญิง	4.01	0.787			
2. ด้านกระบวนการทำงาน	ชาย	4.02	0.712	-2.217	324.834	<b>0.027*</b>
	หญิง	4.18	0.643			
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	ชาย	4.09	0.659	-1.215	332	0.225
	หญิง	4.17	0.594			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	ชาย	3.91	0.734	-0.595	332	0.552
	หญิง	3.96	0.688			
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ชาย	4.11	0.708	-0.232	332	0.817
	หญิง	4.13	0.692			
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	ชาย	3.81	0.732	0.232	332	0.816
	หญิง	3.79	0.736			
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	ชาย	3.54	0.940	-2.597	316.644	<b>0.010*</b>
	หญิง	3.79	0.789			
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการ ให้บริการ	ชาย	3.58	0.940	-1.975	328.212	<b>0.049*</b>
	หญิง	3.78	0.886			
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	ชาย	3.97	0.846	0.052	332	0.959
	หญิง	3.96	0.749			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการทำงาน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการทำงาน แตกต่างกันไป

ด้านทักษะในการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.225 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.552 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.817 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.816 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความเพียงพอของเครื่องมือ แตกต่างกันไป

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ แตกต่างกันไป

ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.959 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการพัฒนาพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.2** อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ ประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.27** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.170	4	0.792	1.222	0.301
	ภายในกลุ่ม	213.328	329	0.648		
	รวม	216.498	333			
2. ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.664	4	0.166	0.354	0.841
	ภายในกลุ่ม	154.169	329	0.469		
	รวม	154.833	333			
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.478	4	0.620	1.584	0.178
	ภายในกลุ่ม	128.699	329	0.391		
	รวม	131.177	333			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.925	4	0.481	0.953	0.434
	ภายในกลุ่ม	166.160	329	0.505		
	รวม	168.085	333			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.392	4	0.098	0.198	0.939
	ภายในกลุ่ม	162.572	329	0.494		
	รวม	162.964	333			
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.294	4	0.073	0.135	0.969
	ภายในกลุ่ม	178.964	329	0.544		
	รวม	162.964	333			
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	3.165	4	0.791	1.036	0.389
	ภายในกลุ่ม	251.267	329	0.764		
	รวม	254.432	333			
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.416	4	0.854	1.016	0.399
	ภายในกลุ่ม	276.639	329	0.841		
	รวม	280.055	333			
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.139	4	0.535	0.840	0.501
	ภายในกลุ่ม	209.431	329	0.637		
	รวม	211.569	333			
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.208	4	0.052	0.153	0.961
	ภายในกลุ่ม	111.783	329	0.340		
	รวม	111.991	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.301 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการบวกรการทำงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.841 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการบวกรการทำงาน



ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.178 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านทักษะในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.434 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.969 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.389 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.399 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการพัฒนาพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

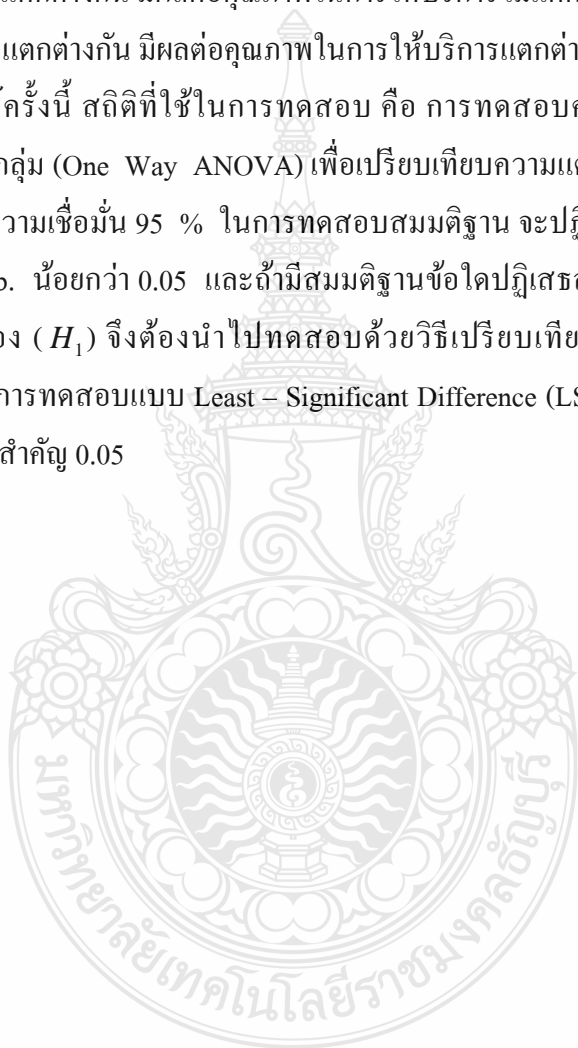
สรุปผลรวมปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.3** อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



**ตารางที่ 4.28** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.127	3	6.376	10.660	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	197.371	330	0.598		
	รวม	216.498	333			
2. ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	21.836	3	7.279	18.060	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	132.997	330	0.403		
	รวม	154.833	333			
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.116	3	7.705	23.531	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	108.061	330	0.327		
	รวม	131.177	333			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	7.491	3	2.497	5.131	<b>0.002*</b>
	ภายในกลุ่ม	160.594	330	0.487		
	รวม	168.085	333			
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.474	3	3.825	8.331	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	151.491	330	0.459		
	รวม	162.964	333			
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.454	3	1.151	2.161	0.092
	ภายในกลุ่ม	175.803	330	0.533		
	รวม	179.257	333			
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	15.078	3	5.026	6.929	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	239.355	330	0.725		
	รวม	254.432	333			
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.681	3	2.560	3.102	<b>0.027*</b>
	ภายในกลุ่ม	272.373	330	0.825		
	รวม	280.055	333			
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	12.947	3	4.316	7.170	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	198.623	330	0.602		
	รวม	211.569	333			

**ตารางที่ 4.28 (ต่อ)**

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.543	3	3.848	12.641	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	100.448	330	.304		
	รวม	111.991	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.29** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

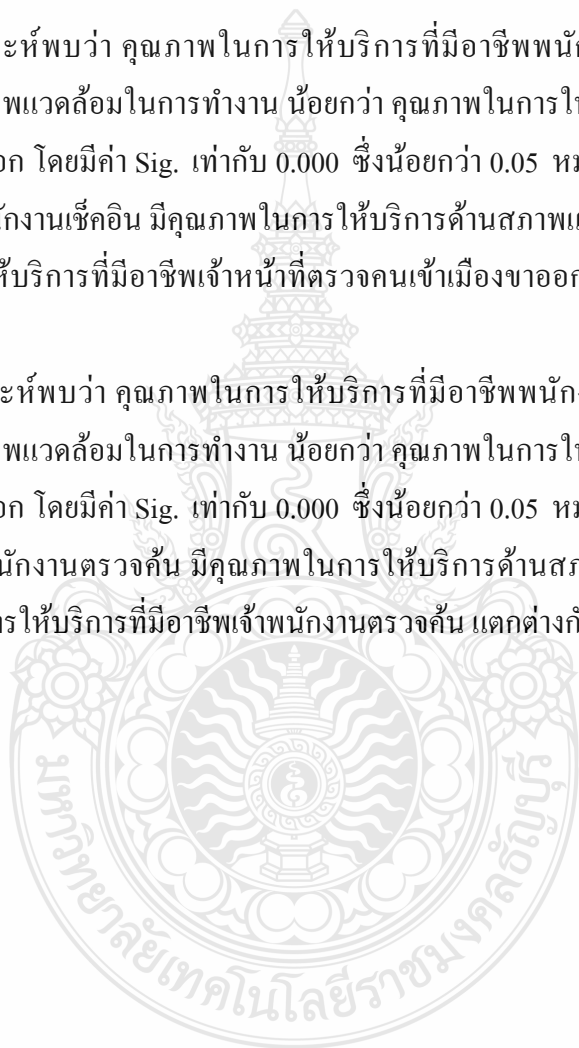
Multiple Comparisons					
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คอิน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
		3.83	4.10	4.24	3.66
พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	3.83	-	-0.27 (0.064)	-0.41 (0.007*)	0.17 (0.201)
พนักงานเช็คอิน	4.10	-	-	-0.14 (0.281)	0.44 (0.000*)
พนักงานตรวจค้น	4.24	-	-	-	0.58 (0.000*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.66	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58



ด้านกระบวนการทำงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการทำงาน แตกต่างกันไป

**ตารางที่ 4.30** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน

Multiple Comparisons					
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	พนักงานเช็คอิน	พนักงานตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก
		4.27	4.20	4.47	3.83
พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	4.27	-	0.07 (0.570)	-0.20 (0.108)	0.44 (0.000*)
พนักงานเช็คอิน	4.20	-	-	-0.27 (0.012*)	0.37 (0.000*)
พนักงานตรวจค้น	4.47	-	-	-	0.64 (0.000*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	3.83	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกันไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

ด้านทักษะในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการ แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพ

ในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	Multiple Comparisons			
		พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คอิน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
		4.28	4.20	4.54	3.86
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	4.28	-	0.08	-0.26	0.42
			0.501	<b>(0.019*)</b>	<b>(0.000*)</b>
พนักงานเช็คอิน	4.20	-	-	-0.34	0.34
				<b>(0.000*)</b>	<b>(0.000*)</b>
พนักงานตรวจค้น	4.54	-	-	-	0.68
					<b>(0.000*)</b>
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.86	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

Multiple Comparisons					
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	พนักงานเช็คอิน	พนักงานตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก
		3.89	4.02	4.18	3.79
พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	3.89	-	-0.13 (0.332)	-0.29 (0.038*)	0.10 (0.388)
พนักงานเช็คอิน	4.02	-	-	-0.16 (0.178)	0.23 (0.018*)
พนักงานตรวจค้น	4.18	-	-	-	(0.39) (0.000*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	3.79	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันโดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.33** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพ

ในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

Multiple Comparisons

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
		4.15	4.17	4.44	3.94
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	4.15	-	-0.02 (0.889)	-0.29 (0.031*)	0.21 (0.071)
พนักงานเช็คน	4.17	-	-	-0.27 (0.017*)	0.23 (0.015*)
พนักงานตรวจค้น	4.44	-	-	-	0.5 (0.000*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.94	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.5

ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.092 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ

Multiple Comparisons					
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	พนักงานเช็คอิน	พนักงานตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก
		3.91	3.84	3.83	3.42
พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	3.91	-	0.07 (0.637)	0.08 (0.606)	0.49 (0.001*)
พนักงานเช็คอิน	3.84	-	-	0.01 (0.940)	0.42 (0.001*)
พนักงานตรวจค้น	3.83	-	-	-	(0.41) (0.002*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	3.42	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความพึงพอใจของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันไป โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีคุณภาพในการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ แตกต่างกัน

#### ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพ

ในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

##### Multiple Comparisons

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
		3.72	3.82	3.86	3.51
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	3.72	-	-0.10 (0.573)	-0.14 (0.450)	0.21 (0.181)
พนักงานเช็คน	3.82	-	-	-0.04 (0.799)	0.31 <b>(0.016*)</b>
พนักงานตรวจค้น	3.86	-	-	-	0.35 <b>(0.012*)</b>
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.51	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คน มีคุณภาพในการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คน มีคุณภาพใน

การให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีคุณภาพในการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการพัฒนาพนักงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน

Multiple Comparisons					
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คน	พนักงาน ตรวจคน เข้าเมือง	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
		4.09	3.96	4.30	3.78
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	4.09	-	0.13 (0.395)	-0.21 (0.163)	0.31 <b>(0.021*)</b>
พนักงานเช็คน	3.96	-	-	-0.34 <b>(0.010*)</b>	0.18 (0.083)
พนักงานตรวจคนเข้าเมือง	4.30	-	-	-	0.52 <b>(0.000*)</b>
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.78	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มี

มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

**สรุปผลรวมปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน



**สมมติฐานที่ 1.4.4** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F – Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.37** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.707	2	0.354	0.543	0.582
	ภายในกลุ่ม	215.790	331	0.652		
	รวม	216.498	333			
2. ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.587	2	0.794	1.714	0.182
	ภายในกลุ่ม	153.246	331	0.463		
	รวม	154.833	333			
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.779	2	1.389	3.581	<b>0.029*</b>
	ภายในกลุ่ม	128.399	331	0.388		
	รวม	131.177	333			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	5.042	2	2.521	5.118	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	163.043	331	0.493		
	รวม	168.085	333			
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.329	2	2.664	5.595	<b>0.004*</b>
	ภายในกลุ่ม	157.635	331	0.476		
	รวม	162.964	333			



ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.295	2	1.147	2.146	0.119
	ภายในกลุ่ม	176.963	331	0.535		
	รวม	179.257	333			
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	2.447	2	1.223	1.607	0.202
	ภายในกลุ่ม	251.985	331	0.761		
	รวม	254.432	333			
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.821	2	0.910	1.083	0.340
	ภายในกลุ่ม	278.234	331	0.841		
	รวม	280.055	333			
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.393	2	2.697	4.329	<b>0.014*</b>
	ภายในกลุ่ม	206.176	331	0.623		
	รวม	211.569	333			
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.973	2	0.987	2.968	0.053
	ภายในกลุ่ม	110.018	331	0.332		
	รวม	111.991	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.582 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการทำงาน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.182 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.38** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		4.41	4.11	4.08
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.41	-	0.30 <b>(0.011*)</b>	0.33 <b>(0.015*)</b>
ปริญญาตรี	4.11	-	-	0.03 <b>(0.725)</b>
ปริญญาโท	4.08	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		4.28	3.87	4.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	-	0.41 (0.002*)	0.28 (0.061)
ปริญญาตรี	3.87	-	-	-0.13 (0.229)
ต่ำกว่าปริญญาโท	4.00	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.40** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		4.51	4.08	4.10
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.51	-	0.43 <b>(0.001*)</b>	0.41 <b>(0.007*)</b>
ปริญญาตรี	4.08	-	-	-0.02 <b>(0.796)</b>
ต่ำกว่าปริญญาโท	4.10	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.340 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านการพัฒนาพนักงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพ ในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		4.35	3.91	3.97
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.35	-	0.44 (0.003*)	0.38 (0.028*)
ปริญญาตรี	3.91	-	-	-0.06 (0.630)
ต่ำกว่าปริญญาโท	3.97	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

**สรุปผลรวมปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.5** ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.42** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.802	3	0.601	0.923	0.430
	ภายในกลุ่ม	214.696	330	0.651		
	รวม	216.498	333			
2. ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.435	3	1.145	2.496	0.060
	ภายในกลุ่ม	151.398	330	0.459		
	รวม	154.833	333			
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.336	3	1.112	2.870	<b>0.037*</b>
	ภายในกลุ่ม	127.841	330	0.387		
	รวม	131.177	333			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	0.966	3	0.322	0.636	0.592
	ภายในกลุ่ม	167.118	330	0.506		
	รวม	168.085	333			
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.325	3	0.442	0.902	0.440
	ภายในกลุ่ม	161.639	330	0.490		
	รวม	162.964	333			
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.630	3	1.210	2.274	0.080
	ภายในกลุ่ม	175.627	330	0.532		
	รวม	179.257	333			
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	7.574	3	2.525	3.375	<b>0.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	246.859	330	0.748		
	รวม	254.432	333			
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.064	3	2.355	2.846	<b>0.038*</b>
	ภายในกลุ่ม	272.991	330	0.827		
	รวม	280.055	333			
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.458	3	2.153	3.464	<b>0.017*</b>
	ภายในกลุ่ม	205.111	330	0.622		
	รวม	211.569	333			

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

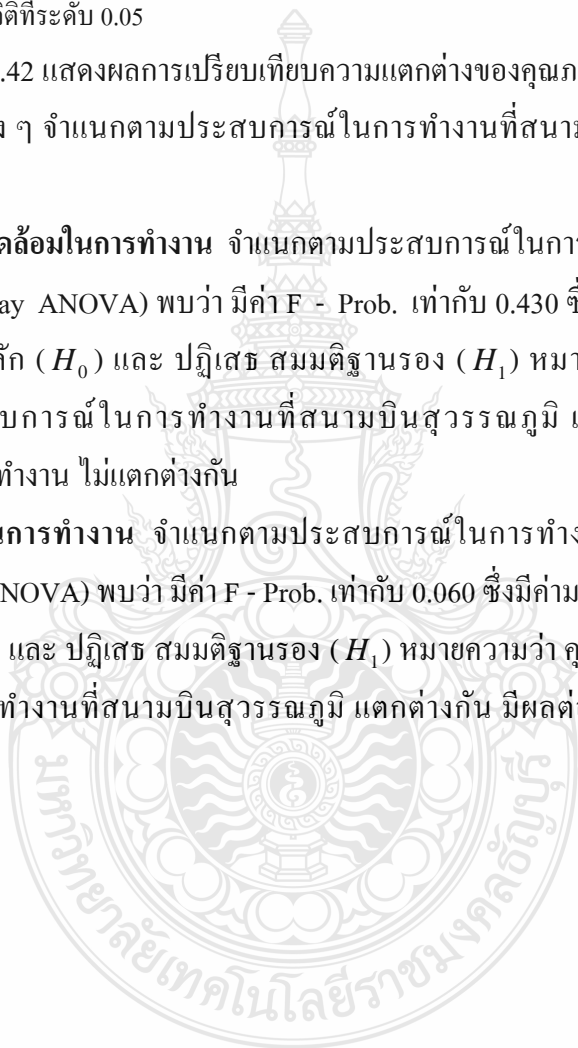
ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.029	3	1.010	3.058	<b>0.028*</b>
	ภายในกลุ่ม	108.962	330	0.330		
	รวม	111.991	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.430 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.060 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการทำงาน ไม่แตกต่างกัน





ด้านทักษะในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ

		Multiple Comparisons				
ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี	
ต่ำกว่า 1 ปี	4.34	-	0.23 (0.155)	0.38 <b>(0.011*)</b>	0.17 (0.210)	
1 – 2 ปี	4.11	-	-	0.15 (0.183)	-0.06 (0.598)	
3 – 4 ปี	3.96	-	-	-	-0.21 <b>(0.017*)</b>	
5 – 6 ปี	4.17	-	-	-	-	

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ต่ำกว่า 1 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการน้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ต่ำกว่า 1 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

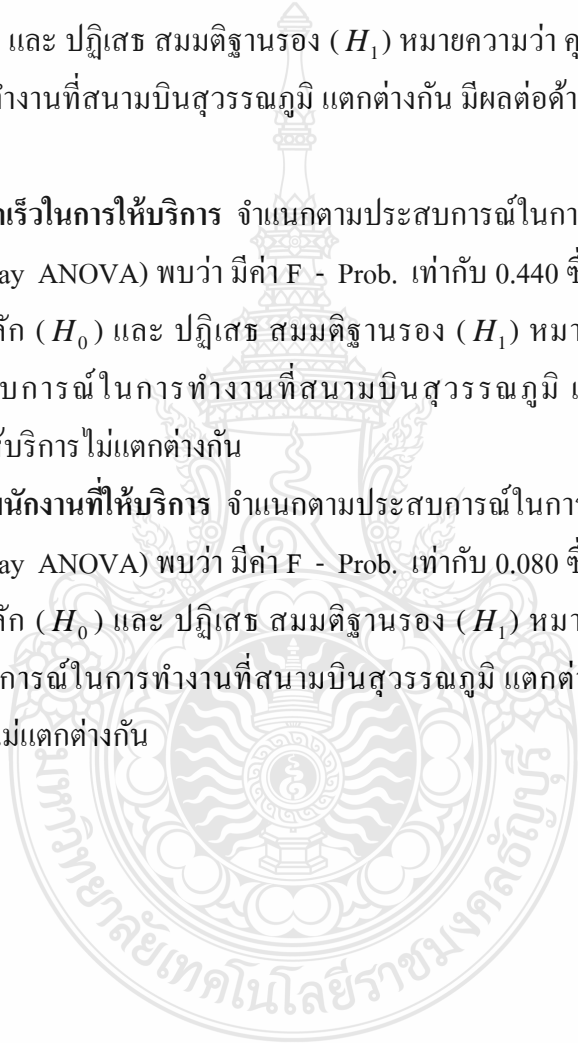
ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.017

ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

**ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ** จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.592 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ** จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.440 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ** จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.080 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านความเพียงพอของเครื่องมือ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิที่มีผลต่อบัณฑิตด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ

		Multiple Comparisons			
ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
		3.76	3.67	3.37	3.76
ต่ำกว่า 1 ปี	3.76	-	0.09 (0.678)	0.39 (0.062)	0.00 (0.992)
1 – 2 ปี	3.67	-	-	0.3 (0.073)	-0.09 (0.531)
3 – 4 ปี	3.37	-	-	-	-0.39 <b>(0.002*)</b>
5 – 6 ปี	3.76	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อย กว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.45** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

Multiple Comparisons					
ประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
		3.79	3.56	3.44	3.78
ต่ำกว่า 1 ปี	3.79	-	0.23 (0.319)	0.35 (0.105)	0.01 (0.986)
1 – 2 ปี	3.56	-	-	0.12 (0.476)	-0.22 (0.130)
3 – 4 ปี	3.44	-	-	-	-0.34 <b>(0.007*)</b>
5 – 6 ปี	3.78	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการ ทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีใน การให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณ ภูมิ 5-6 ปีโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มี ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านความทันสมัย ของเทคโนโลยีในการให้บริการ น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการพัฒนาพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน

ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	Multiple Comparisons			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	4.23	-	0.21 (0.294)	0.52 <b>(0.006*)</b>	0.23 (0.183)
1 – 2 ปี	4.02	-	-	0.31 <b>(0.038*)</b>	0.02 (0.877)
3 – 4 ปี	3.71	-	-	-	-0.29 <b>(0.009*)</b>
5 – 6 ปี	4.00	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

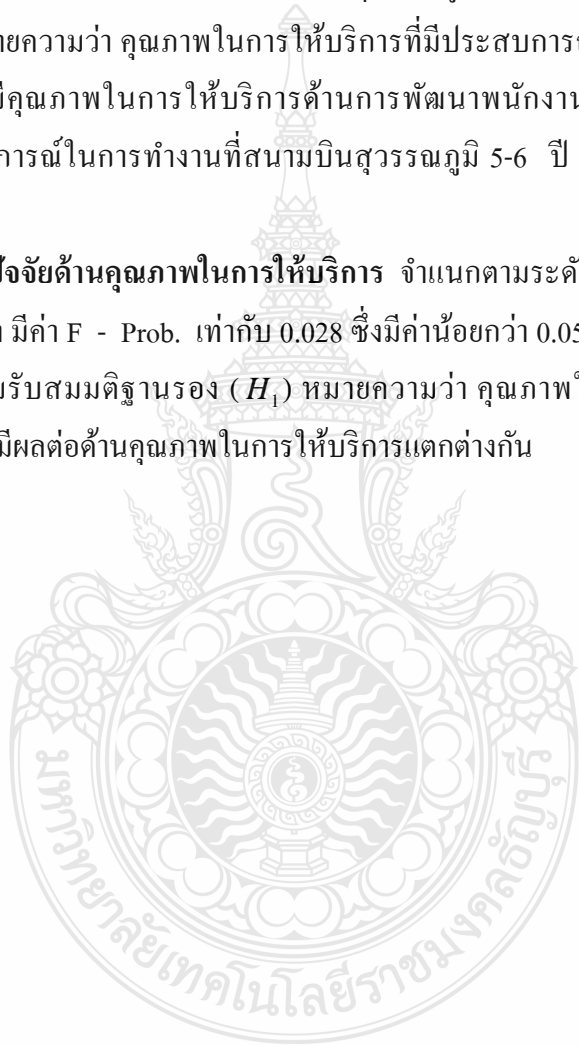
จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ต่ำกว่า 1 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่าคุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปีโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ต่ำกว่า 1 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่าคุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปีโดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิน

สุวรรณภูมิ 1-2 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน น้อยกว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สรุปผลรวมปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 1.4.6 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2 - tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	T - test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ชาย	3.69	0.694	-0.594	332	0.553
	หญิง	3.74	0.730			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ชาย	3.33	0.958	-0.478	332	0.633
	หญิง	3.38	0.803			
3. การประเมินกระบวนการ	ชาย	3.65	0.804	0.838	332	0.403
	หญิง	3.57	0.818			
4. การประเมินผลผลิต	ชาย	4.00	0.607	0.372	332	0.701
	หญิง	3.98	0.608			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ชาย	3.67	0.657	0.023	332	0.981
	หญิง	3.67	0.650			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.553 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.633 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อนไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.403 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.710 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

ผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.981 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.7** อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F – Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



**ตารางที่ 4.48** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.987	4	0.247	0.483	0.748
	ภายในกลุ่ม	168.089	329	0.511		
	รวม	169.076	333			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	4.352	4	1.088	1.407	0.231
	ภายในกลุ่ม	254.382	329	0.773		
	รวม	258.734	333			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.500	4	0.875	1.334	0.257
	ภายในกลุ่ม	215.791	329	0.656		
	รวม	219.291	333			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.473	4	0.368	0.999	0.408
	ภายในกลุ่ม	121.275	329	0.369		
	รวม	122.748	333			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.452	4	0.363	0.850	0.494
	ภายในกลุ่ม	140.531	329	0.427		
	รวม	141.983	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.748 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.231 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.257 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.408 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.494 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.8** อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$ : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.49** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และรายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือสถานะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6.528	3	2.176	4.418	<b>0.005*</b>
	ภายในกลุ่ม	162.547	330	0.493		
	รวม	169.076	333			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	14.433	3	4.811	6.499	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	244.301	330	0.740		
	รวม	258.734	333			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	10.588	3	3.529	5.581	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	208.702	330	0.632		
	รวม	219.291	333			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	6.132	3	2.044	5.785	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	116.616	330	0.353		
	รวม	122.748	333			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.229	3	2.743	6.768	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	133.754	330	0.405		
	รวม	141.983	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพ

ในการให้บริการ ด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม

Multiple Comparisons					
อาชีพ		พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คอิน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
	$\bar{X}$	3.99	3.76	3.78	3.58
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	3.99	-	0.23 (0.086)	0.21 (0.120)	0.41 <b>(0.001*)</b>
พนักงานเช็คอิน	3.76	-	-	-0.02 (0.915)	0.18 (0.054)
พนักงานตรวจค้น	3.78	-	-	-	0.20 (0.057)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.58	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน

Multiple Comparisons					
อาชีพ		พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คอิน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
	$\bar{X}$	3.80	3.48	3.29	3.18
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	3.80	-	0.32 (0.051)	0.51 (0.003*)	0.62 (0.000*)
พนักงานเช็คอิน	3.48	-	-	0.19 (0.178)	0.3 (0.012*)
พนักงานตรวจค้น	3.29	-	-	-	0.11 (0.409)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.18	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อนน้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า

ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินกระบวนการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.52** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ

Multiple Comparisons				
อาชีพ	พนักงานฝ่ายการ ท่าอากาศยาน	พนักงาน เช็คอิน	พนักงาน ตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองขาออก
	$\bar{X}$			
พนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน	3.92	0.18 (0.216)	0.27 (0.076)	0.49 (0.000*)
พนักงานเช็คอิน	3.74	-	0.09 (0.484)	0.31 (0.005*)
พนักงานตรวจค้น	3.65	-	-	0.22 (0.065)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	3.43	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

การประเมินผลผลิต จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4. 53 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต

Multiple Comparisons					
อาชีพ		พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	พนักงานเช็คอิน	พนักงานตรวจค้น	เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก
	$\bar{X}$	4.12	4.04	4.16	3.84
พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	4.12	-	0.08 (0.459)	-0.04 (0.704)	0.28 (0.007*)
พนักงานเช็คอิน	4.04	-	-	-0.12 (0.201)	0.2 (0.017*)
พนักงานตรวจค้น	4.16	-	-	-	0.32 (0.000*)
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	3.84	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.28

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานเช็คอิน มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานตรวจค้น มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.32

**สรุปผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA)** พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

**สมมติฐานที่ 1.4.9** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็



ต่อเมื่อ ค่า  $F - Prob.$  น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.54** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.998	2	1.499	2.987	0.052
	ภายในกลุ่ม	166.078	331	0.502		
	รวม	169.076	333			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	6.062	2	3.031	3.970	<b>0.020*</b>
	ภายในกลุ่ม	252.672	331	0.763		
	รวม	258.734	333			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.655	2	0.828	1.259	0.285
	ภายในกลุ่ม	217.635	331	0.658		
	รวม	219.291	333			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.664	2	1.332	3.672	<b>0.026*</b>
	ภายในกลุ่ม	120.084	331	0.363		
	รวม	122.748	333			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.689	2	1.344	3.194	<b>0.042*</b>
	ภายในกลุ่ม	139.295	331	0.421		
	รวม	141.983	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า  $F - Prob.$  เท่ากับ 0.052 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.55** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.21	3.31	3.64
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.21	-	-0.1 (0.579)	-0.43 (0.027*)
ปริญญาตรี	3.31	-	-	-0.33 (0.009*)
ต่ำกว่าปริญญาโท	3.64	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.285 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.56** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต

Multiple Comparisons				
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		4.11	3.93	4.14
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.11	-	0.18	-0.03
			0.118	(0.802)
ปริญญาตรี	3.93	-	-	-0.21
				<b>(0.016*)</b>
ต่ำกว่าปริญญาโท	4.14	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

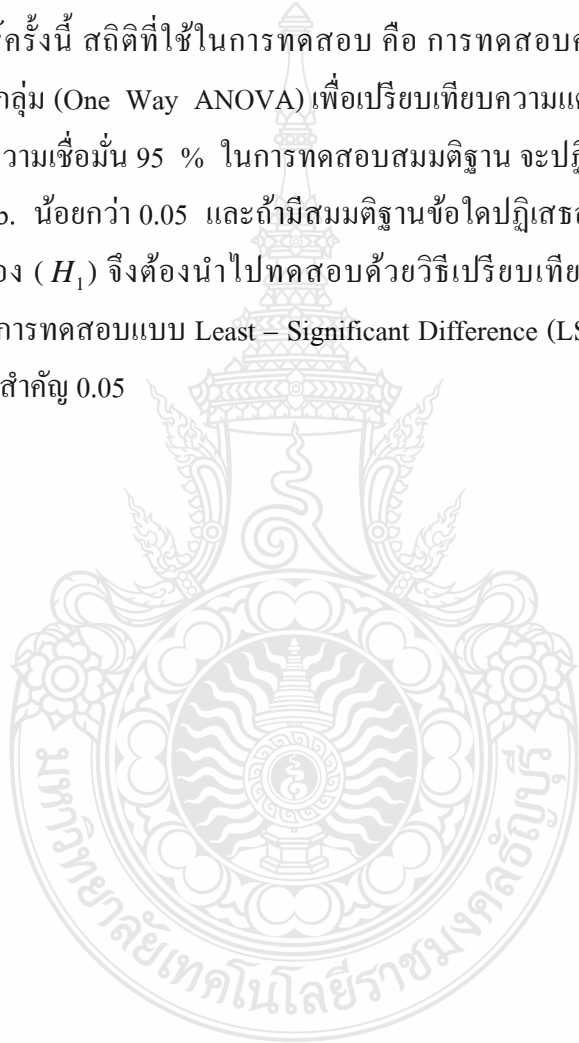
สรุปผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.10** ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$ : ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบึงสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.216	3	1.739	3.502	<b>0.016*</b>
	ภายในกลุ่ม	163.859	330	0.497		
	รวม	169.076	333			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	8.838	3	2.946	3.890	<b>0.009*</b>
	ภายในกลุ่ม	249.896	330	0.757		
	รวม	258.734	333			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.770	3	1.257	1.924	<b>0.125</b>
	ภายในกลุ่ม	215.520	330	0.653		
	รวม	219.291	333			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.471	3	1.157	3.201	<b>0.024*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.277	330	0.361		
	รวม	122.748	333			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.595	3	1.532	3.679	<b>0.012*</b>
	ภายในกลุ่ม	137.388	330	0.416		
	รวม	141.983	333			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ต่างกัน

**ตารางที่ 4.58** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม

ประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	Multiple Comparisons			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
		3.97	3.63	3.52	3.77
ต่ำกว่า 1 ปี	3.97	-	0.34 (0.051)	0.45 <b>(0.007*)</b>	0.2 (0.185)
1 – 2 ปี	3.63	-	-	0.11 (0.410)	-0.14 (0.210)
3 – 4 ปี	3.52	-	-	-	-0.25 <b>(0.011*)</b>
5 – 6 ปี	3.77	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามตามประสบการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อย กว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิน สุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน

ประสบการณ์ในการทำงาน ที่สนามบินสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	Multiple Comparisons			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	3.72	-	0.47 (0.034*)	0.62 (0.003*)	0.3 (0.115)
1 – 2 ปี	3.25	-	-	0.15 (0.359)	-0.17 (0.235)
3 – 4 ปี	3.10	-	-	-	-0.32 (0.010*)
5 – 6 ปี	3.42	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ใน การทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัย เบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพใน การให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณ ภูมิ 3-4 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้าน การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณ ภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการ ประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ใน การทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามตามประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.125 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการ ให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่ สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมิน กระบวนการ ไม่แตกต่างกัน



การประเมินผลผลิต จำแนกตามตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิตแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.60** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต

ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	Multiple Comparisons			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 – 6 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	3.96	-	-0.05 (0.734)	0.17 (0.235)	-0.09 (0.481)
1 – 2 ปี	4.01	-	-	0.22 (0.054)	-0.04 (0.679)
3 – 4 ปี	3.79	-	-	-	-0.26 (0.002*)
5 – 6 ปี	4.05	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิตน้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 5-6 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิตน้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ 5-6 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.26

สรุปผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามตามประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบิณสุวรรณภูมิ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4.11** คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

$H_0$  : คุณภาพในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

$H_1$  : คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานในระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2 - Tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

**ตารางที่ 4.61** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการกับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.445	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านกระบวนการทำงาน	0.424	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านทักษะในการให้บริการ	0.467	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ	0.533	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	0.410	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ	0.559	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ	0.676	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ	0.642	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
9. ด้านการพัฒนาพนักงาน	0.525	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	0.693	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

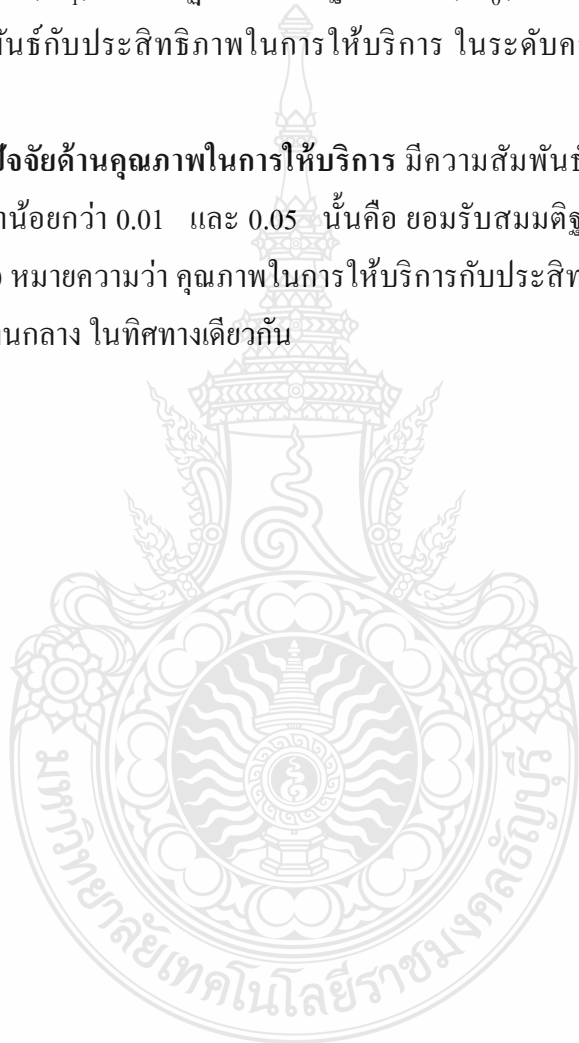
จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้



ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ด้านการพัฒนาพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านการพัฒนาพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลรวมด้านปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพในการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



ตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

1. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
1.1 ผู้ให้บริการดูแลความสะอาดของ สถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.346** <b>0.000*</b> 334	0.276** <b>0.000*</b> 334	0.306** <b>0.000*</b> 334	0.268** <b>0.000*</b> 334
1.2 ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่ เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ ที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.360** <b>0.000*</b> 334	0.318** <b>0.000*</b> 334	0.359** <b>0.000*</b> 334	0.287** <b>0.000*</b> 334
1.3 ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.440** <b>0.000*</b> 334	0.293** <b>0.000*</b> 334	0.381** <b>0.000*</b> 334	0.376** <b>0.000*</b> 334
1.4 ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้ แก่ผู้โดยสารด้วยความ เต็มใจ และ ปลอดภัยเสมอ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.307** <b>0.000*</b> 334	0.158** <b>0.004*</b> 334	0.196** <b>0.000*</b> 334	0.279** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
กับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการ  
ดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย  
และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้  
เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่  
ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ  
ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสาร  
เสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการ

ตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

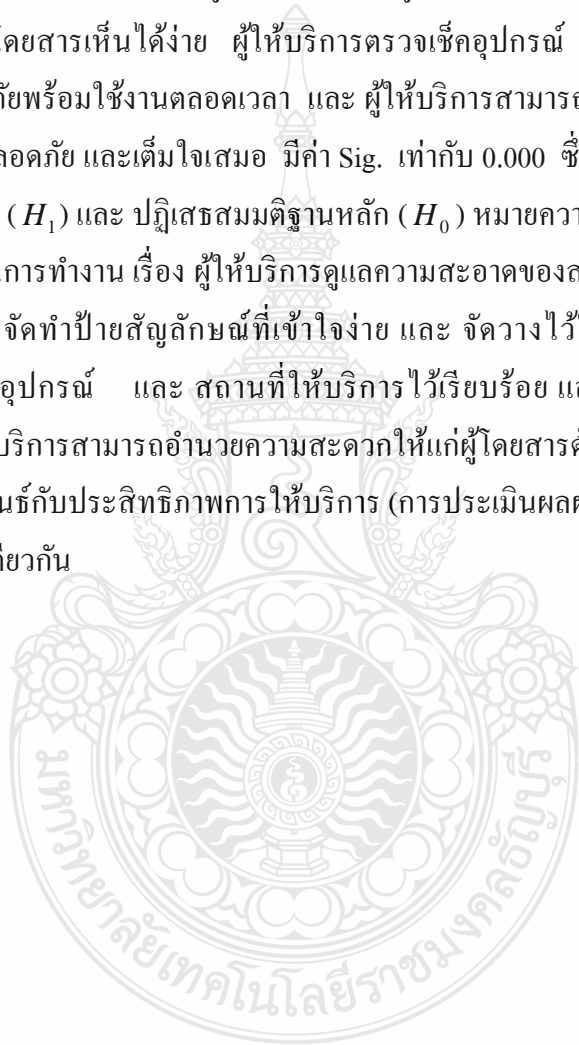
ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

แต่ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการ

ตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปิดดกัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) ที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปิดดกัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการดูแลความสะดวกของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ ผู้ให้บริการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ผู้ให้บริการตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการไว้เรียบร้อย และ ปิดดกัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา และ ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และเต็มใจเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลลัพธ์) ที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



**ตารางที่ 4.63** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการทำงาน  
กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ด้านกระบวนการทำงาน

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
2.1. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ตามมาตรฐานของหน่วยงานได้ เหมือนเดิมทุกครั้ง	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.431** <b>0.000*</b> 334	0.276** <b>0.000*</b> 334	0.374** <b>0.000*</b> 334	0.422** <b>0.000*</b> 334
2.2. เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะ พยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ ขึ้นอีก	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.282** <b>0.000*</b> 334	0.162** <b>0.003*</b> 334	0.245** <b>0.000*</b> 334	0.255** <b>0.000*</b> 334
2.3. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรก จนจบ ขบวนการ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.346** <b>0.000*</b> 334	0.155** <b>0.005*</b> 334	0.262** <b>0.000*</b> 334	0.292** <b>0.000*</b> 334
2.4. ผู้ให้บริการสามารถประสานงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และสามารถ ทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.395** <b>0.000*</b> 334	0.250** <b>0.000*</b> 334	0.336** <b>0.000*</b> 334	0.325** <b>0.000*</b> 334
2.5. ผู้ให้บริการสามารถติดตามงานที่ ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.351** <b>0.000*</b> 334	0.255** <b>0.000*</b> 334	0.319** <b>0.000*</b> 334	0.315** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการทำงาน กับ  
ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถ  
ให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายาม  
ที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบ  
ขบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่าง  
มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอ



จนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

แต่ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมากที่สุด ในทิศทางเดียวกัน

ส่วนผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพ

การให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ค่ามากที่สุด ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการทำงาน เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงาน ที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.64** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการ กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ด้านทักษะในการให้บริการ

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
3.1 เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยเหลือ ทันทีด้วยความเต็มใจ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.403** <b>0.000*</b> 334	0.228** <b>0.000*</b> 334	0.329** <b>0.000*</b> 334	0.397** <b>0.000*</b> 334
3.2 เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดง ความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.367** <b>0.000*</b> 334	0.186** <b>0.001*</b> 334	0.264** <b>0.000*</b> 334	0.352** <b>0.000*</b> 334
3.3 ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูล เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของ สนามบินสุวรรณภูมิ ให้กับผู้โดยสาร ได้ทันที ที่ผู้โดยสารถาม	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.422** <b>0.000*</b> 334	0.232** <b>0.000*</b> 334	0.268** <b>0.000*</b> 334	0.327** <b>0.000*</b> 334
3.4 ผู้ให้บริการสามารถเสนอบริการ หรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสาร ทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจใน บริการที่ได้รับ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.415** <b>0.000*</b> 334	0.260** <b>0.000*</b> 334	0.389** <b>0.000*</b> 334	0.396** <b>0.000*</b> 334
3.5 ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการทุกครั้ง	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.414** <b>0.000*</b> 334	0.250** <b>0.000*</b> 334	0.307** <b>0.000*</b> 334	0.326** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการ กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำมากที่สุด ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

แต่ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการ เรื่อง เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถามผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกอื่น ๆ ให้

ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ และ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.65** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

		การประเมินด้านบริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
4.1 ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ	Pearson Correlation	0.381**	0.259**	0.343**	0.355**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	334	334	334	334
4.2 ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ	Pearson Correlation	0.431**	0.320**	0.398**	0.391**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	334	334	334	334
4.3 ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้พร้อมให้บริการเสมอ	Pearson Correlation	0.475**	0.286**	0.390**	0.402**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	334	334	334	334
4.4 ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการที่จะได้รับ	Pearson Correlation	0.393**	0.402**	0.386**	0.390**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	334	334	334	334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้



จัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ และ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ และ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ และ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ และ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ  
กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
5.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของหน่วยงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.388** <b>0.000*</b> 334	0.189** <b>0.001*</b> 334	0.369** <b>0.000*</b> 334	0.344** <b>0.000*</b> 334
5.2 ผู้ให้บริการสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ จับใจ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.387** <b>0.000*</b> 334	0.227** <b>0.000*</b> 334	0.365** <b>0.000*</b> 334	0.374** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ  
กับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการ  
สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
และ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ จับใจ มีค่า Sig. เท่ากับ  
0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )  
หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถ  
ให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ  
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ จับใจ มีความสัมพันธ์กับ  
ประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์  
ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการ  
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ จับใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า  
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า  
คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ

หน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ ฉับไว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

แต่ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ต่ำที่สุดในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ ฉับไว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ ฉับไว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ  
กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
6.1 หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.433** <b>0.000*</b> 334	0.263** <b>0.000*</b> 334	0.332** <b>0.000*</b> 334	0.376** <b>0.000*</b> 334
6.2 หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับ ผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทาง หน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหา พนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการ เพิ่มเติม	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.451** <b>0.000*</b> 334	0.395** <b>0.000*</b> 334	0.401** <b>0.000*</b> 334	0.362** <b>0.000*</b> 334
6.3 ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมี นโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณีที่มีปริมาณพนักงานที่ให้ บริการไม่เพียงพอ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.413** <b>0.000*</b> 334	0.364** <b>0.000*</b> 334	0.385** <b>0.000*</b> 334	0.357** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ กับ  
ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ เรื่อง หากจำนวน  
พนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที หากหน่วยงานไม่  
สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมา  
ช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี  
ที่มีปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ  
ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการ  
ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ เรื่อง หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการ  
สามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทาง  
หน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของ



สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ เรื่อง หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.68** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเพียงพอของเครื่องมือ กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ

		การประเมินด้านบริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
7.1 ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้ จัดหาเครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.517** <b>0.000*</b> 334	0.507** <b>0.000*</b> 334	0.543** <b>0.000*</b> 334	0.467** <b>0.000*</b> 334
7.2 ในกรณีที่เครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.470** <b>0.000*</b> 334	0.562** <b>0.000*</b> 334	0.520** <b>0.000*</b> 334	0.466** <b>0.000*</b> 334
7.3 หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทน เครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.528** <b>0.000*</b> 334	0.553** <b>0.000*</b> 334	0.535** <b>0.000*</b> 334	0.471** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



และ หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทน เครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ เรื่อง ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นและหากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ เรื่อง ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น และ หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเพียงพอของเครื่องมือ เรื่อง ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นและหากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.69** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี  
ในการให้บริการ กับ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
8.1 มีการค้นคว้าและวิจัยเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงานหรือไม่	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.555** <b>0.000*</b> 334	0.526** <b>0.000*</b> 334	0.513** <b>0.000*</b> 334	0.461** <b>0.000*</b> 334
8.2 ระบบในการทำงานของท่าน ทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถับไว และ แม่นยำ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.552** <b>0.000*</b> 334	0.535** <b>0.000*</b> 334	0.522** <b>0.000*</b> 334	0.479** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถับไว และ แม่นยำ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถับไว และ แม่นยำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถับไว และ แม่นยำ มีค่า Sig. เท่ากับ



0.000 ซึ่งมิต่ำน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมิต่ำน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมิต่ำน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ เรื่อง มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาพนักงาน  
กับด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

9. ด้านการพัฒนาพนักงาน

		การประเมินด้าน บริบท หรือ แวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัย ป้อน (Input Evaluation)	การประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation)	การ ประเมินผล ผลิต (Product Evaluation)
9.1 การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการ สามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่าง คล่องแคล่ว	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.508** <b>0.000*</b> 334	0.314** <b>0.000*</b> 334	0.395** <b>0.000*</b> 334	0.444** <b>0.000*</b> 334
9.2 การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะใน การให้บริการของผู้ให้บริการให้มี ความหลากหลาย และสามารถ ตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง ของผู้โดยสารได้	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.512** <b>0.000*</b> 334	0.353** <b>0.000*</b> 334	0.404** <b>0.000*</b> 334	0.472** <b>0.000*</b> 334
9.3 หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของ หน่วยงานที่ได้วางไว้	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.501** <b>0.000*</b> 334	0.341** <b>0.000*</b> 334	0.386** <b>0.000*</b> 334	0.445** <b>0.000*</b> 334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาพนักงานกับ  
ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้  
ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วย  
พัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความ  
ต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ  
ผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีค่า Sig.  
เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  
( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้  
ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วย

พัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาพนักงาน เรื่อง การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ และ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

**ส่วนที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ** ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน และ พนักงานตรวจค้น

#### **1. ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก**

1.1 พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็ว และ ลดปัญหาระบบช้าซ้อน เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

1.2 อุปกรณ์ในการให้บริการไม่เพียงพอ ตลอดจนเคาน์เตอร์ช่องตรวจผู้โดยสารมีพื้นที่คับแคบ ส่งผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3 สถานที่ให้บริการ และ อุปกรณ์ในการให้บริการควรมีการบำรุงรักษาตามแผนดำเนินงานของหน่วยงานอย่างจริงจัง

1.4 กำลังพลไม่เพียงพอต่อผู้โดยสารจำนวนมาก ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังพลในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้

1.5 ผู้บังคับบัญชาควรมีความยุติธรรม เอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างขวัญและกำลังใจ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาในปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่านี้

1.6 ทางหน่วยงานของสายการบิน ควรมีการแนะนำให้ผู้โดยสารรับบัตร ตม.6 และ กรองรายละเอียดให้ครบก่อน เพื่อที่ผู้โดยสารจะได้ไม่ต้องเสียเวลากลับมาต่อคิวใหม่อีกครั้ง

1.7 ควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานบ้าง และมีการโยกย้ายตำแหน่งงานอย่างเป็น ธรรมเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

1.8 สภาพอากาศภายในอาคารผู้โดยสารไม่มีความสมดุล ตอนกลางวัน ผู้โดยสาร เยอะมาก ภายในสนามบินมีอุณหภูมิร้อนมาก ส่วนตอนกลางคืน มีผู้โดยสารน้อยภายในสนามบิน กลับกลับมีอุณหภูมิเย็นมาก ส่งผลกระทบทั้งผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการ

1.9 ปริมาณงานที่มากเกินไป ส่งผลให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้า และ ให้บริการช้ากว่า มาตรฐานที่ทางหน่วยงานตั้งไว้

## 2. ข้อเสนอแนะของพนักงานเช็คอิน

2.1 จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ควรมีการเพิ่มจำนวนของพนักงาน เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ปัญหาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารทุกชั้น ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดทุก ครั้ง และมีอุปกรณ์ดับกลิ่นภายในห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ

2.3 ระบบในการทำงานไม่มีความแน่นอน ส่งผลให้พนักงาน ได้อย่างไม่มี ประสิทธิภาพ และ ท้ายที่สุดก็โดยหัวหน้าว่ากล่าวตักเตือน

2.4 ปรับโครงสร้างบริษัทให้มีความถูกต้อง ยุติธรรมในการทำงาน มีการตรวจสอบ ป้องกัน การทุจริต ภายในหน่วยงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.5 เนื่องจากบริษัทของเราเป็นสายการบินเล็กๆ ด้วยเหตุนี้ เวลาเครื่องจะถอย สาย การบินอื่นได้ถอยก่อนตลอด ไม่ทราบด้วยสาเหตุใด จึงทำให้สายการบินของเราเกิดการล่าช้า และ เครื่อง Delay ตลอดเวลา ดังนั้นจึงขอความกรุณาและ โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม

2.6 หัวหน้างาน ควรรับฟังปัญหา ความคิดเห็นของพนักงานอย่างจริงจัง พร้อมทั้ง จะช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานอย่างจริงจังและมีการพิจารณาผลงาน เพื่อปรับเลื่อน ตำแหน่งให้พนักงาน เพื่อขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานของพนักงาน

2.7 อุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานยังใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากการย้าย สำนักงานหลายครั้ง สาเหตุเพราะ ปัญหาสัญญาเกี่ยวกับบริษัทท่าอากาศยานฯ

2.8 ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีในทีมปฏิบัติงาน

### 3. ข้อเสนอแนะของพนักงานตรวจค้นภายในสนามบินสุวรรณภูมิ

3.1 ระดับหัวหน้างานไม่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ

3.2 เพื่อนร่วมงานบางคนยังมีความเห็นแก่ตัว รักสบาย ไม่มีความเอาใจใส่ในงานที่ทำ และหละหลวมต่อกฎระเบียบของทางหน่วยงาน ควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน และครอบคลุม

3.3 อุปกรณ์ควรเป็นอุปกรณ์การทำงานได้มาตรฐาน 100% ไม่ควรซื้อหรือเช่าซื้ออุปกรณ์ที่ไม่จำเป็น และ ไม่ได้มาตรฐานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.4 ควรปรับปรุงสถานที่ในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม เนื่องจากคับแคบ และค่อนข้างสกปรก

3.5 ควรดำเนินตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน

3.6 หน่วยงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ประการแรก คือ ทุก ๆ หน่วยงานต้องมีเป้าหมายเดียวกัน กล่าวคือ ต้องมีการระดมความคิดจากทุก ๆ หน่วยงานตั้งแต่สภาพปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไขปัญหาจากทุกระดับชั้น ไม่ใช่ฝ่ายบริหารเรียกประชุม แล้วสรุป ซึ่งนั่นหมายถึงจะไม่ได้ประสิทธิผล (ผลสัมฤทธิ์) อย่างแท้จริง ประการที่สอง หลังจากได้หลักการและเหตุผลแล้วต้องมีการติดตาม และ ประเมินผลประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.7 ในการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ สมควรให้ผู้ศึกษาดูงานลงมือปฏิบัติงานจริง เพราะ ผู้ศึกษาจะได้รู้ถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน

3.8 ควรมีการแนะนำหรืออธิบายถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งในป้ายประชาสัมพันธ์ การแนะนำทางอินเตอร์เน็ต หรือ มีเจ้าหน้าที่แนะนำโดยเฉพาะ เพื่อผู้รับบริการจะได้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งลดภาวะตึงเครียดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3.9 ควรมีประชาธิปไตยในการทำงาน สัมเลิกระบบแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน และระบบอุปถัมภ์

3.10 การปฏิบัติงานยังมีความล่าช้าอยู่บ้าง เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานแต่ละคน และ ระบบการทำงานไม่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอน

3.11 ควรมีการเสนอให้มีการประชุมในการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นประจำทุก 2 อาทิตย์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และ แนวทางการแก้ปัญหาต่อไป

#### 4.3 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารภายในอาคารขาออกระหว่างประเทศ)

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการของผู้โดยสารภายในอาคารขาออกระหว่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และ ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

##### ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ

จำแนกตามเพศ		
เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	42	42.0
หญิง	58	58.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.71 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามเพศได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นเพศชาย มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ เพศหญิง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.72 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 20 ปี	13	13.0	3
20 – 30 ปี	42	42.0	1
31 – 40 ปี	28	28.0	2
41 – 50 ปี	9	9.0	4
51 – 60 ปี	3	3.0	6
มากกว่า 60 ปี	5	5.0	5
รวม	100	100	

ผลจากตารางที่ 4.72 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามอายุได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 22-30 ปี รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 41-50 ปี มากกว่า 60 ปี และ อายุ 51-60 ปี ตามลำดับ



ตารางที่ 4.73 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
พนักงานรับราชการ	6	6.0	6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	7.0	5
พนักงานบริษัท/พนักงานห้างร้าน	14	14.0	4
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	23	23.0	2
นักเรียน/นักศึกษา	28	28.0	1
อาชีพอื่น ๆ	22	22.0	3
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.73 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามอาชีพได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรับราชการ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานห้างร้าน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว อาชีพอื่น ๆ พนักงานบริษัท/พนักงานห้างร้าน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานรับราชการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.74 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	13	13.0	4
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	15	15.0	3
ปริญญาตรี	50	50.0	1
ปริญญาโท	21	21.0	2
ปริญญาเอก	1	1.0	5
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.74 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และ ปริญญาเอก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.75 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ บัณฑิตด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ในการให้บริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	อันดับ
ติดต่อธุรกิจ	7	7.0	4
ประชุม/สัมมนา	7	7.0	4
ศึกษาเล่าเรียน	11	11.0	2
เยี่ยมญาติ	8	8.0	3
ท่องเที่ยว	67	67.0	1
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.75 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการ เพื่อติดต่อธุรกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการ เพื่อประชุม/สัมมนา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อติดต่อเยี่ยมญาติ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อท่องเที่ยว มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อท่องเที่ยว รองลงมา คือ ศึกษาเล่าเรียน ติดต่อเยี่ยมญาติ ประชุม/สัมมนา และ ติดต่อธุรกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.76 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	อันดับ
ครั้งแรก	7	7.0	4
1 – 2 ครั้ง	55	55.0	1
3 – 4 ครั้ง	19	19.0	2
5 – 6 ครั้ง	7	7.0	4
มากกว่า 7 ครั้ง	12	12.0	3
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.76 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการครั้งแรก มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง รองลงมา คือ 3-4 ครั้ง มากกว่า 7 ครั้ง 5-6 ครั้ง และ ครั้งแรก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.77 แสดงจำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ	จำนวนคน	ร้อยละ	อันดับ
ตนเอง	22	22.0	3
สามี/ภรรยา	13	13.0	4
ครอบครัว	29	29.0	2
ญาติ	1	1.0	6
กลุ่มทัวร์	5	5.0	5
เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	30	30.0	1
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.77 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 ตัวอย่าง โดยสามารถจำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นตนเอง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นสามี/ภรรยา มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นครอบครัว มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นกลุ่มทัวร์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นเพื่อน รองลงมา คือ ครอบครัว สามี/ภรรยา ตนเอง กลุ่มทัวร์ และ ญาติ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงานของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

ตารางที่ 4.78 แสดงผลรวมระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	ระดับของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	3.86	0.708	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	3.80	0.656	มาก	2
ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน	3.71	0.718	มาก	4
ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน	3.79	0.728	มาก	3
ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	3.70	0.672	มาก	5
รวม	3.77	0.634	มาก	

จากตารางที่ 4.78 แสดงผลรวมระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้ใช้บริการในการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.80, 3.79, 3.71 และ 3.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.79** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อม ในการให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ระดับการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
1.1 สถานที่ที่ให้บริการภายใน อาคารผู้โดยสารขาออกระหว่าง ประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย	28	48	21	3	-	4.01	0.785	มาก	1
1.2 ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอก ขั้นตอนในการให้บริการมีความ สะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย	16	50	26	8	-	3.74	0.824	มาก	4
1.3 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความ ปลอดภัย และ พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา	21	46	30	3	-	3.85	0.783	มาก	2
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สนามบินมีความปลอดภัยเสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้โทรศัพท์ และ รถเข็น เป็นต้น	21	47	27	5	-	3.84	0.813	มาก	3
<b>ผลรวม</b>						<b>3.86</b>	<b>0.708</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ“ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน มีความปลอดภัยเสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้โทรศัพท์ และ รถเข็น เป็นต้น ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 , 3.85 , 3.84 และ 3.74 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.80** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ  
ด้านกระบวนการการให้บริการของพนักงาน

ด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน (ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ได้ตามมาตรฐานเหมือนเดิมทุกครั้ง และ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง รวดเร็ว)	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
2.1 พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	28	50	24	3	-	3.93	0.769	มาก	1
2.2 พนักงานเช็คอิน	26	41	30	3	-	3.90	0.823	มาก	2
2.3 พนักงานตรวจค้น	16	43	37	3	1	3.70	0.810	มาก	3
2.4 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขาออก	14	45	38	3	-	3.70	0.745	มาก	3
<b>ผลรวม</b>						<b>3.80</b>	<b>0.656</b>	<b>มาก</b>	

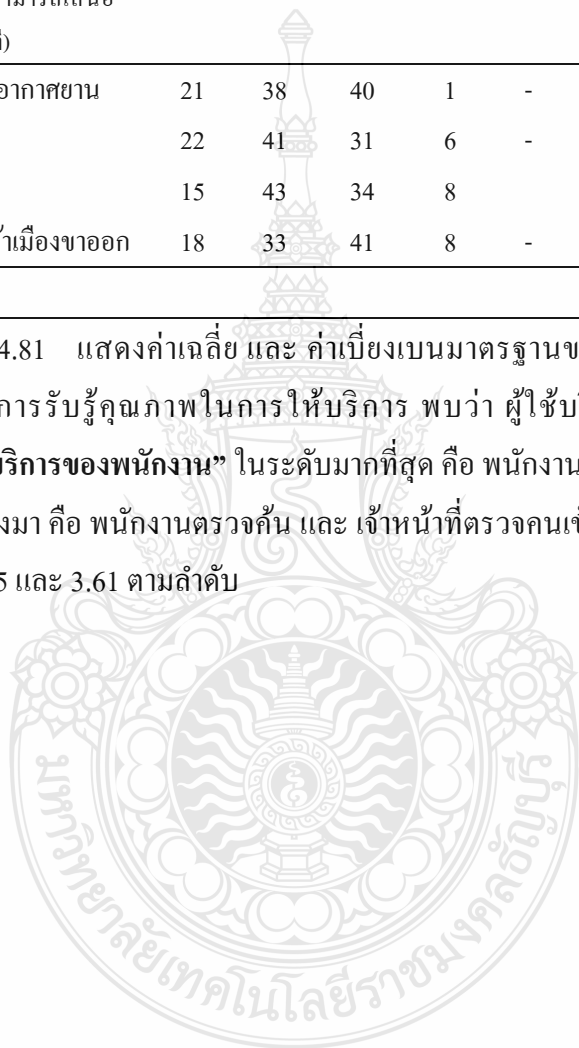
จากตารางที่ 4.80 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ “ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน, พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.90, 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.81** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน (ผู้ให้บริการยิ้มต้อนรับ และ แสดงความพร้อมในการให้บริการเสมอ แต่หากผู้ให้บริการไม่พอใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเสนอทางเลือกอื่น ๆ ได้อย่างทันที)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ			
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
3.1 พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	21	38	40	1	-	3.79	0.782	มาก	1
3.2 พนักงานเช็คอิน	22	41	31	6	-	3.79	0.856	มาก	1
3.3 พนักงานตรวจค้น	15	43	34	8		3.65	0.833	มาก	2
3.4 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	18	33	41	8	-	3.61	0.875	มาก	3
ผลรวม						3.71	0.718	มาก	

จากตารางที่ 4.81 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ “ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน และ พนักงานเช็คอิน รองลงมา คือ พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.79, 3.65 และ 3.61 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.82 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ของพนักงาน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการรับรู้คุณภาพ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
4.1 พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือ ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกอึดอัดในการรับบริการ	19	43	37	1	-	3.80	0.752	มาก	1
4.2 พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองขาออกใช้ระบบ ในการให้บริการที่ทันสมัยและ มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ	19	47	27	7	-	3.78	0.836	มาก	2
ผลรวม						3.79	0.728	มาก	

จากตารางที่ 4.82 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ “ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และ มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.78 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.83** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน (ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการ ด้วยท่าทางที่สุภาพ)	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการรับรู้คุณภาพ			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ในการให้บริการ			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
5.1 พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน	17	54	27	2	-	3.86	0.711	มาก	1
5.2 พนักงานเช็คอิน	12	48	35	5	-	3.67	0.753	มาก	3
5.3 พนักงานตรวจค้น	15	41	33	11		3.60	0.876	มาก	4
5.4 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	18	37	42	3	-	3.70	0.798	มาก	2
รวม						3.70	0.672	มาก	

จากตารางที่ 4.83 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ “ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.70, 3.67 และ 3.60 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยภาพรวม และ รายด้านทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

ตารางที่ 4.84 แสดงผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
การประเมินด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม	3.79	0.682	มาก	2
การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	3.78	0.675	มาก	3
การประเมินกระบวนการ	3.79	0.736	มาก	2
การประเมินผลผลิต	3.87	0.702	มาก	1
รวม	3.81	0.624	มาก	

จากตารางที่ 4.84 แสดงผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ในการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ การประเมินผลผลิต การประเมินกระบวนการ การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน การประเมินด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.79, 3.79 และ 3.78 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.85** แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
 ด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท  
 หรือ สภาพแวดล้อม

1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการประเมิน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ประสิทธิภาพการให้บริการ			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อัน
								ผล	ดับ
1.1 ภาพรวมในการให้บริการ มีความเหมาะสมสอดคล้อง และ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ	14	67	16	3	-	3.92	0.646	มาก	1
1.2 การประสานงานระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในอาคาร ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ มีความร่วมมือในการดำเนินงาน และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	18	36	40	6	-	3.66	0.844	มาก	3
1.3 บรรยากาศในการให้บริการ อย่างเป็นมิตร	20	44	32	4	-	3.80	0.804	มาก	2
<b>ผลรวม</b>						<b>3.79</b>	<b>0.682</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.85 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ “การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม” ในระดับมากที่สุด คือ ภาพรวมในการให้บริการ มีความเหมาะสมสอดคล้อง และ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ รองลงมา คือ บรรยากาศในการให้บริการอย่างเป็นมิตร การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความร่วมมือในการดำเนินงาน และ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 , 3.80 และ 3.66

ตารางที่ 4.86 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น  
หรือ ปัจจัยป้อน

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการประเมิน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ประสิทธิภาพการให้บริการ			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
2.1 จำนวนผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงาน ภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศมีความเหมาะสม และ เพียงพอ	15	49	33	3	-	3.76	0.740	มาก	2
2.2 อาคารสถานที่ เคาน์เตอร์ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน ร่วม ทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือในการ ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร ขาออกระหว่างประเทศ มีความ เหมาะสมและเพียงพอ	16	52	29	6	-	3.81	0.734	มาก	1
ผลรวม						3.78	0.675	มาก	

จากตารางที่ 4.86 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น  
ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ  
“การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน” ในระดับมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ เคาน์เตอร์ ห้อง  
ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ร่วมทั้งอุปกรณ์ และ เครื่องมือในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร  
ขาออกระหว่างประเทศ มีความเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ จำนวนผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงาน  
ภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความเหมาะสมและ เพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81  
และ 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.87 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ

3. การประเมินกระบวนการ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการประเมิน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อันดับ
3.1 ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ในการให้บริการ	22	41	36	1	-	3.84	0.775	มาก	1
3.2 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ด้วยความเสมอภาค	20	40	35	5	-	3.75	0.833	มาก	3
3.3 การให้บริการของผู้ให้บริการ เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน ที่วางไว้ได้อย่างรวดเร็ว และ ปลอดภัยทุกครั้ง	19	45	33	2	1	3.79	0.808	มาก	2
ผลรวม						3.79	0.736	มาก	

จากตารางที่ 4.87 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น  
ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของ  
“การประเมินกระบวนการ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ  
รองลงมา คือ การให้บริการของผู้ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานที่วางไว้ได้อย่าง  
รวดเร็ว และ ปลอดภัยทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.84, 3.79 และ 3.75

ตารางที่ 4.88 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ  
ด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต

4. การประเมินผลผลิต	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	ระดับการประเมิน			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ประสิทธิภาพการให้บริการ			
	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	S.D.	แปล	อันดับ
								ผล	
4.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามขั้นตอนโดยละเอียดอย่างครบถ้วน	19	50	29	2	-	3.86	0.739	มาก	2
4.2 ผู้ให้บริการมีระเบียบวินัยในการให้บริการตามที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้กำหนดไว้	20	45	31	4	-	3.81	0.800	มาก	3
4.3 ผู้ให้บริการสามารถควบคุมตนเองได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	24	51	22	2	1	3.95	0.796	มาก	1
ผลรวม						3.87	0.702	มาก	

จากตารางที่ 4.88 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญของ “การประเมินผลผลิต” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการสามารถควบคุมตนเองได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามขั้นตอน โดยละเอียดอย่างครบถ้วน ผู้ให้บริการมีระเบียบวินัยในการให้บริการตามที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยในรายด้านต่าง ๆ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.4.1** เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2 - tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.89** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
ชาย		3.81	0.635	0.509	98	0.612
หญิง		3.74	0.638			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.89 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**สรุปผลรวมการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามเพศ** ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.612 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.90** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และรายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ชาย	3.89	0.707	0.393	98	0.695
	หญิง	3.83	0.714			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	ชาย	3.82	0.642	0.180	98	0.858
	หญิง	3.79	0.672			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน	ชาย	3.79	0.719	0.967	98	0.336
	หญิง	3.65	0.717			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของ พนักงาน	ชาย	3.80	0.680	0.227	98	0.821
	หญิง	3.77	0.767			
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ชาย	3.75	0.700	0.536	98	0.593
	หญิง	3.67	0.655			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.90 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob.เท่ากับ 0.695 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน** ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob.เท่ากับ 0.858 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน** ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob.เท่ากับ 0.336 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.821 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.593 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.2** อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F – Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.91** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.756	5	0.351	0.689	0.633
	ภายในกลุ่ม	47.909	94	0.510		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.944	5	0.389	0.896	0.487
	ภายในกลุ่ม	40.788	94	0.434		
	รวม	42.732	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.91 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
3. ด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.045	5	0.209	0.393	0.853
	ภายในกลุ่ม	50.045	94	0.532		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.082	5	0.816	1.582	0.173
	ภายในกลุ่ม	48.508	94	0.516		
	รวม	52.590	99			
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.158	5	0.432	0.952	0.451
	ภายในกลุ่ม	42.599	94	0.453		
	รวม	44.757	99			
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.937	5	0.387	0.960	0.447
	ภายในกลุ่ม	37.936	94	0.404		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.91 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.633 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.487 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.853 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.173 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.451 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.447 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.3** อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.92** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.106	5	0.421	0.832	0.530
	ภายในกลุ่ม	47.559	94	0.506		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.308	5	0.462	1.073	0.380
	ภายในกลุ่ม	40.424	94	0.430		
	รวม	42.732	99			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.111	5	0.622	1.219	0.306
	ภายในกลุ่ม	47.979	94	0.510		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.251	5	0.850	1.653	0.154
	ภายในกลุ่ม	48.339	94	0.514		
	รวม	52.590	99			
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.637	5	0.727	1.663	0.151
	ภายในกลุ่ม	41.120	94	0.437		
	รวม	44.757	99			
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.316	5	0.463	1.160	0.335
	ภายในกลุ่ม	37.556	94	0.400		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.92 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการ  
ให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า  
มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.530 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธ  
สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อ  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.380 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.306 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.154 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.151 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.335 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.4** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F – Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.93** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.402	4	0.351	0.690	0.601
	ภายในกลุ่ม	48.263	95	0.508		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.203	4	0.551	1.291	0.279
	ภายในกลุ่ม	40.529	95	0.427		
	รวม	42.732	99			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.904	4	0.476	0.919	0.456
	ภายในกลุ่ม	49.186	95	0.518		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.150	4	0.538	1.013	0.405
	ภายในกลุ่ม	50.440	95	0.531		
	รวม	52.590	99			



ตารางที่ 4.93 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F- Prob.
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.697	4	0.424	0.936	0.447
	ภายในกลุ่ม	43.060	95	0.453		
	รวม	44.757	99	รวม		
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.498	4	0.374	0.927	0.452
	ภายในกลุ่ม	38.375	95	0.404		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.93 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.601 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.279 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.456 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.405 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.447 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.452 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.5** วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$ : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.94** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และ รายด้านต่างๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F- Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.946	4	0.986	2.050	0.094
	ภายในกลุ่ม	45.719	95	0.481		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.507	4	0.877	2.124	0.084
	ภายในกลุ่ม	39.224	95	0.413		
	รวม	42.732	99			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.824	4	0.706	1.389	0.244
	ภายในกลุ่ม	48.266	95	0.508		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.594	4	1.398	2.827	<b>0.029*</b>
	ภายในกลุ่ม	46.996	95	0.495		
	รวม	52.590	99			
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.984	4	0.996	2.321	0.062
	ภายในกลุ่ม	40.773	95	0.429		
	รวม	44.757	99			
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.518	4	0.880	2.298	0.065
	ภายในกลุ่ม	36.354	95	0.383		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.94 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการ  
ให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ได้ผลการ  
วิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One  
Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.094 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  
หลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มี  
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.084 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.244 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.95 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน

Multiple Comparisons						
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	$\bar{X}$	ติดต่อธุรกิจ	ประชุม/สัมมนา	ศึกษาเล่าเรียน	เยี่ยมญาติ	ท่องเที่ยว
ติดต่อธุรกิจ	3.92	-	0.07 (0.850)	0.79 (0.022*)	0.24 (0.509)	0.04 (0.885)
ประชุม/สัมมนา	3.85	-	-	0.72 (0.037*)	0.17 (0.642)	-0.03 (0.912)
ศึกษาเล่าเรียน	3.13	-	-	-	-0.55 (0.095)	-0.75 (0.001*)
เยี่ยมญาติ	3.68	-	-	-	-	-0.2 (0.448)
ท่องเที่ยว	3.88	-	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.95 ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อติดต่อธุรกิจ มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อติดต่อธุรกิจ มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อประชุม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อประชุม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อท่องเที่ยว โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อท่องเที่ยว แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.062 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

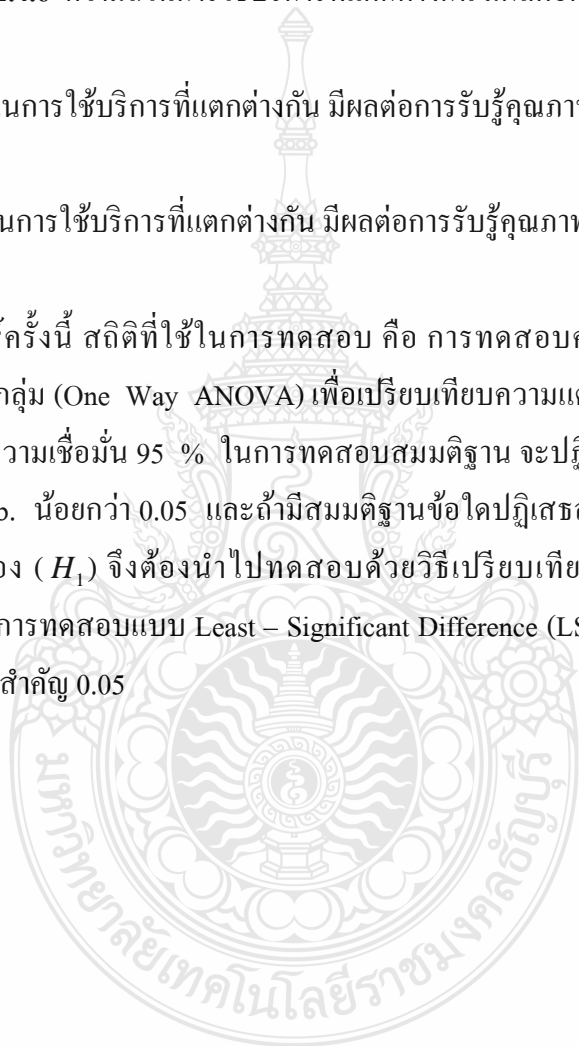
สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.6** ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตารางที่ 4.96 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F- Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.566	4	0.391	0.773	0.545
	ภายในกลุ่ม	48.099	95	0.506		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.751	4	1.188	2.971	<b>0.023*</b>
	ภายในกลุ่ม	37.981	95	0.400		
	รวม	42.732	99			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.507	4	0.627	1.226	0.305
	ภายในกลุ่ม	48.583	95	0.511		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.762	4	.690	1.316	0.270
	ภายในกลุ่ม	49.828	95	.525		
	รวม	52.590	99			
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.490	4	.623	1.399	0.240
	ภายในกลุ่ม	42.267	95	.445		
	รวม	44.757	99			
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.327	4	0.582	1.472	0.217
	ภายในกลุ่ม	37.546	95	0.395		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.96 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการ  
ให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้  
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ  
(One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.545 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับ  
สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการ

ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.97 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่ในการใช้บริการ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน

Multiple Comparisons						
ความถี่ในการ ใช้บริการ	$\bar{X}$	ครั้งแรก	1 – 2 ครั้ง	3 – 4 ครั้ง	5 – 6 ครั้ง	มากกว่า 7 ครั้ง
		3.96	3.93	3.81	3.35	3.37
ครั้งแรก	3.96	-	0.03 (0.913)	0.15 (0.597)	0.61 (0.076)	0.59 (0.053)
1 – 2 ครั้ง	3.93	-	-	0.12 (0.475)	0.58 (0.025*)	0.56 (0.006*)
3 – 4 ครั้ง	3.81	-	-	-	0.46 (0.104)	0.44 (0.062)
5 – 6 ครั้ง	3.35	-	-	-	-	-0.02 (0.953)
มากกว่า 7 ครั้ง	3.37	-	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.97 ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานน้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ครั้ง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานน้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ครั้ง แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานน้อยกว่า การรับรู้คุณภาพ



ในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานน้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.305 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.270 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.240 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.217 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.7** ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$ : ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F – Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.98** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.217	5	0.243	0.472	0.796
	ภายในกลุ่ม	48.448	94	0.515		
	รวม	49.665	99			
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.143	5	0.629	1.493	0.200
	ภายในกลุ่ม	39.589	94	0.421		
	รวม	42.732	99			
3. ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.382	5	0.276	0.523	0.759
	ภายในกลุ่ม	49.708	94	0.529		
	รวม	51.090	99			
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.822	5	0.364	0.675	0.644
	ภายในกลุ่ม	50.768	94	0.540		
	รวม	52.590	99			

ตารางที่ 4.98 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.082	5	0.216	0.466	0.801
	ภายในกลุ่ม	43.675	94	0.465		
	รวม	44.757	99			
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.376	5	0.275	0.672	0.645
	ภายในกลุ่ม	38.496	94	0.410		
	รวม	39.873	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.98 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.796 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน** จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน** จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.759 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน** จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการ

ให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.801 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลรวมปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการจำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.645 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน



**สมมติฐานที่ 2.4.8** เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2 - tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.99** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ชาย	3.90	0.643	1.395	98	0.166
	หญิง	3.71	0.704			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ชาย	3.83	0.695	0.607	98	0.545
	หญิง	3.75	0.663			
3. การประเมินกระบวนการ	ชาย	3.90	0.762	1.291	98	0.200
	หญิง	3.71	0.713			
4. การประเมินผลผลิต	ชาย	3.96	0.638	1.054	98	0.294
	หญิง	3.81	0.744			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ชาย	3.90	0.620	1.223	98	0.224
	หญิง	3.74	0.624			

จากตารางที่ 4.99 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม** จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.166 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.545 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อนไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.294 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

ผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ (Independent t-test) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.224 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.9** อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.100** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และรายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

การประเมินประสิทธิภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.580	5	0.316	0.666	0.650
	ภายในกลุ่ม	44.593	94	0.474		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	1.919	5	0.384	0.835	0.528
	ภายในกลุ่ม	43.209	94	0.460		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.161	5	0.432	0.788	0.561
	ภายในกลุ่ม	51.568	94	0.549		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5.582	5	1.116	2.426	0.041*
	ภายในกลุ่ม	43.258	94	0.460		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.004	5	0.401	1.028	0.406
	ภายในกลุ่ม	36.633	94	0.390		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.100 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**การประเมินผลด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม** จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.650 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน** จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.528 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.561 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.101** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุ ที่มีผลต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินผลผลิต

Multiple Comparisons							
อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.92	3.97	3.95	3.66	3.66	2.93
ต่ำกว่า 20 ปี	3.92	-	-0.05 (0.806)	-0.03 (0.898)	0.26 (0.386)	0.26 (0.557)	0.99 <b>(0.007*)</b>
21 – 30 ปี	3.97	-	-	0.02 (0.886)	0.31 (0.217)	0.31 (0.447)	1.04 <b>(0.002*)</b>
31 – 40 ปี	3.95	-	-	-	0.29 (0.275)	0.29 (0.490)	1.02 <b>(0.003*)</b>
41 – 50 ปี	3.66	-	-	-	-	0.00 (0.100)	0.73 (0.056)
51 – 60 ปี	3.66	-	-	-	-	-	0.73 (0.142)
มากกว่า 60 ปี	2.93	-	-	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.101 ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ



ที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99

ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04

ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินผลผลิต น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.02

**สรุปผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.406 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน**

**สมมติฐานที่ 2.4.10** อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least - Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.102 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ  
ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ

การประเมินประสิทธิภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.952	5	1.190	2.782	<b>0.022*</b>
	ภายในกลุ่ม	40.221	94	0.428		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	2.494	5	0.499	1.100	0.366
	ภายในกลุ่ม	42.633	94	0.454		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6.913	5	1.383	2.776	<b>0.022*</b>
	ภายในกลุ่ม	46.815	94	0.498		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.231	5	0.646	1.332	0.258
	ภายในกลุ่ม	45.609	94	0.485		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.925	5	0.785	2.126	0.069
	ภายในกลุ่ม	34.712	94	0.369		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.102 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามอาชีพด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม แตกต่างกันไป

ตารางที่ 4.103 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ ที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ ด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม

Multiple Comparisons							
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานรับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	อาชีพ อื่น ๆ
		4.22	4.76	3.57	3.47	3.85	3.07
พนักงานรับราชการ	4.22	-	-0.54 (0.209)	0.65 <b>(0.044*)</b>	0.75 <b>(0.015*)</b>	0.37 (0.218)	1.15 (0.628)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.76	-	-	1.19 (0.531)	1.29 (0.318)	0.91 (0.731)	1.69 (0.727)
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	3.57	-	-	-	0.1 (0.675)	-0.28 (0.185)	0.5 <b>(0.026*)</b>
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	3.47	-	-	-	-	-0.38 <b>(0.042*)</b>	0.4 <b>(0.003*)</b>
นักเรียน/นักศึกษา	3.85	-	-	-	-	-	0.78 (0.244)
อาชีพอื่น ๆ	4.07	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.103 ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานรับราชการ มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานรับราชการ มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน แตกต่างกันไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65



การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.366 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อนไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินกระบวนการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.104** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ ที่มีผลต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการประเมินกระบวนการ

Multiple Comparisons							
อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงานรับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ห้างร้าน	เจ้าของ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	อาชีพ อื่น ๆ
		3.94	3.90	3.47	3.52	3.79	4.19
พนักงานรับราชการ	3.94	-	0.04 (0.920)	0.47 (0.177)	0.42 (0.195)	0.15 (0.645)	-0.25 (0.439)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.90	-	-	0.43 (0.193)	0.38 (0.212)	0.11 (0.720)	-0.29 (0.342)
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	3.47	-	-	-	-0.05 (0.849)	-0.32 (0.167)	-0.72 (0.004*)
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	3.52	-	-	-	-	-0.27 (0.168)	-0.67 (0.002*)
นักเรียน/นักศึกษา	3.79	-	-	-	-	-	0.72 (0.050)
อาชีพอื่น ๆ	4.19	-	-	-	-	-	-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.104 ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการน้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

ผลการวิเคราะห์พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประเมินกระบวนการ น้อยกว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

การประเมินผลผลิต จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.258 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

ผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.11** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

ก็ต่อเมื่อ ค่า  $F - Prob.$  น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.105** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

การประเมินประสิทธิภาพ ในการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.513	4	0.378	0.805	0.525
	ภายในกลุ่ม	44.660	95	0.470		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	2.540	4	0.635	1.417	0.234
	ภายในกลุ่ม	42.587	95	0.448		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.365	4	0.591	1.094	0.364
	ภายในกลุ่ม	51.363	95	0.541		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.123	4	0.531	1.079	0.371
	ภายในกลุ่ม	46.717	95	0.492		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.179	4	0.295	0.748	0.562
	ภายในกลุ่ม	37.458	95	0.394		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.105 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**การประเมินผลด้านบริบท หรือ สถานะแวดล้อม** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า  $F - Prob.$  เท่ากับ 0.525 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สถานะ

แวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.234 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินกระบวนการ** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.364 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

**การประเมินผลผลิต** จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.371 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิตด้านการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

**สรุปผลรวมด้านการประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา** ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.562 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.12** วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple



Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.106** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.732	4	0.683	1.493	0.210
	ภายในกลุ่ม	43.442	95	0.457		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	3.948	4	0.987	2.277	0.067
	ภายในกลุ่ม	41.179	95	0.433		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.630	4	0.407	0.743	0.565
	ภายในกลุ่ม	52.099	95	0.548		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.496	4	0.374	0.751	0.560
	ภายในกลุ่ม	47.344	95	0.498		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.058	4	0.514	1.336	0.262
	ภายในกลุ่ม	36.579	95	0.385		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.106 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.210 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.067 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.565 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.560 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินผลผลิตด้านการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

สรุปผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.262 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4.13** ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.107** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.250	4	1.063	2.408	0.055
	ภายในกลุ่ม	41.923	95	0.441		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	.761	4	0.190	0.407	0.803
	ภายในกลุ่ม	44.366	95	0.467		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.918	4	0.480	0.879	0.479
	ภายในกลุ่ม	51.811	95	0.545		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.943	4	0.986	2.086	0.089
	ภายในกลุ่ม	44.897	95	0.473		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.930	4	0.482	1.248	0.296
	ภายในกลุ่ม	36.707	95	0.386		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.107 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะ

แวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.803 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.479 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิตด้านการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

สรุปผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.296 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4.14 ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

$H_0$  : ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F - Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้ามีสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.108** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.024	5	0.205	0.426	0.829
	ภายในกลุ่ม	45.149	94	0.480		
	รวม	46.173	99			
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน	ระหว่างกลุ่ม	0.613	5	0.123	0.259	0.934
	ภายในกลุ่ม	44.514	94	0.474		
	รวม	45.128	99			
3. การประเมินกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.703	5	0.541	0.996	0.425
	ภายในกลุ่ม	51.026	94	0.543		
	รวม	53.729	99			
4. การประเมินผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.838	5	0.368	0.735	0.599
	ภายในกลุ่ม	47.002	94	0.500		
	รวม	48.840	99			
ผลรวมประสิทธิภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.895	5	0.179	0.446	0.815
	ภายในกลุ่ม	37.742	94	0.402		
	รวม	38.637	99			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.108 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวม และ รายด้านต่าง ๆ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ได้ผลการวิเคราะห์

การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.829 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ

สภาวะแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.934 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ไม่แตกต่างกัน

การประเมินกระบวนการ จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.425 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

การประเมินผลผลิต จำแนกผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.599 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านการประเมินผลผลิตด้านการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

สรุปผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ ด้วยสถิติ (One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F - Prob. เท่ากับ 0.815 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4.15 การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ และ ผลกระทบต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

$H_0$  : การรับรู้คุณภาพในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ และ ผลกระทบต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

$H_1$  : การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ และ ผลกระทบต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมพัทธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานในระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2 - Tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.109 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	ด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	0.811	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน	0.753	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน	0.800	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน	0.798	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน	0.818	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ผลรวมการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ	0.874	<b>0.000*</b>	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

จากตารางที่ 4.109 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพในการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลรวมด้านปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน



**ตารางที่ 4.110** การประมวลผลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

		การประเมินด้าน			การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
		บริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	
1.1 สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.563** <b>0.000*</b> 100	0.509** <b>0.000*</b> 100	0.574** <b>0.000*</b> 100	0.637** <b>0.000*</b> 100
1.2 ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.723** <b>0.000*</b> 100	0.643** <b>0.000*</b> 100	0.665** <b>0.000*</b> 100	0.652** <b>0.000*</b> 100
1.3 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.703** <b>0.000*</b> 100	0.636** <b>0.000*</b> 100	0.698** <b>0.000*</b> 100	0.712** <b>0.000*</b> 100
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินมีความปลอดภัยเสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้โทรศัพท์ และ รถเข็น เป็นต้น	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.607** <b>0.000*</b> 100	0.590** <b>0.000*</b> 100	0.653** <b>0.000*</b> 100	0.666** <b>0.000*</b> 100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.110 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการกับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เรื่อง สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินมีความปลอดภัยเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ



ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เรื่อง สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย, อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สนามบินมีความปลอดภัยเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้าน สภาพแวดล้อมในการให้บริการ เรื่อง สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่าง ประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการ ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้ งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินมีความปลอดภัยเสมอ มีความสัมพันธ์กับ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ใน ทิศทางเดียวกัน



ตารางที่ 4.111 การประมวลผลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน

		การประเมินด้าน			การ
		บริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	ประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
2.1 พนักงานท่าอากาศยาน	Pearson Correlation	0.511**	0.555**	0.474**	0.626**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
2.2 พนักงานเช็คอิน	Pearson Correlation	0.502**	0.525**	0.499**	0.555**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
2.3 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	Pearson Correlation	0.574**	0.499**	0.617**	0.696**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
2.4 พนักงานตรวจค้น	Pearson Correlation	0.598**	0.533**	0.622**	0.602**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.111 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ของพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท

หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.112 การประมวลผลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน

		การประเมินด้าน			การ
		บริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	ประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
3.1 พนักงานท่าอากาศยาน	Pearson Correlation	0.699**	0.554**	0.672**	0.674**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
3.2 พนักงานเช็คอิน	Pearson Correlation	0.616**	0.498**	0.587**	0.638**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
3.3 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	Pearson Correlation	0.587**	0.520**	0.610**	0.643**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
3.4 พนักงานตรวจค้น	Pearson Correlation	0.658**	0.447**	0.730**	0.669**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.112 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน กับการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของพนักงานของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมิน

ด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของพนักงานของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของพนักงานของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินกระบวนการ) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของพนักงานของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการให้บริการของ พนักงาน ของ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.113** การประมวลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

**4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน**

		การประเมินด้าน			การ
		บริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)	การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	ประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
4.1 พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.738** <b>0.000*</b> 100	0.551** <b>0.000*</b> 100	0.727** <b>0.000*</b> 100	0.748** <b>0.000*</b> 100
4.2 พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองใช้ออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัยและมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็ว และแม่นยำ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.645** <b>0.000*</b> 100	0.596** <b>0.000*</b> 100	0.614** <b>0.000*</b> 100	0.623** <b>0.000*</b> 100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.113 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน เรื่อง พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองใช้ออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และ มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน เรื่อง พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองใช้ออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และ มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม) มีระดับ





เรื่อง พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และ มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.114** การประมวลผลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน กับด้านการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

		การประเมินด้าน		การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
		บริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)	การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation)		
5.1 พนักงานท่าอากาศยาน	Pearson Correlation	0.633**	0.663**	0.658**	0.726**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
5.2 พนักงานเช็คอิน	Pearson Correlation	0.645**	0.674**	0.623**	0.652**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
5.3 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก	Pearson Correlation	0.614**	0.562**	0.601**	0.677**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100
5.4 พนักงานตรวจค้น	Pearson Correlation	0.614**	0.479**	0.650**	0.574**
	Sig. (2-tailed)	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>	<b>0.000*</b>
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

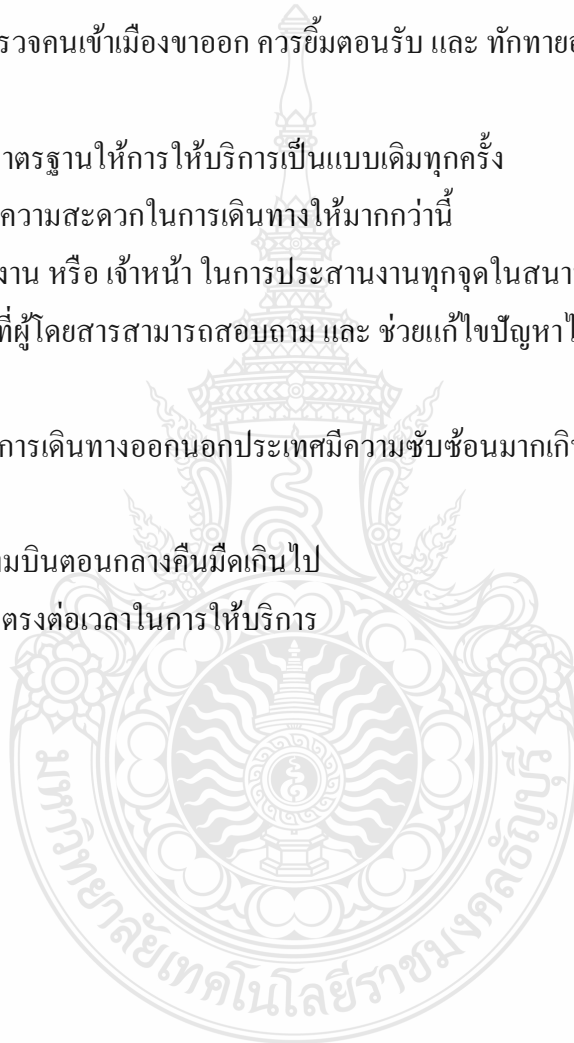
\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



มีความสัมพันธ์กับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ (การประเมินผลผลิต) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ

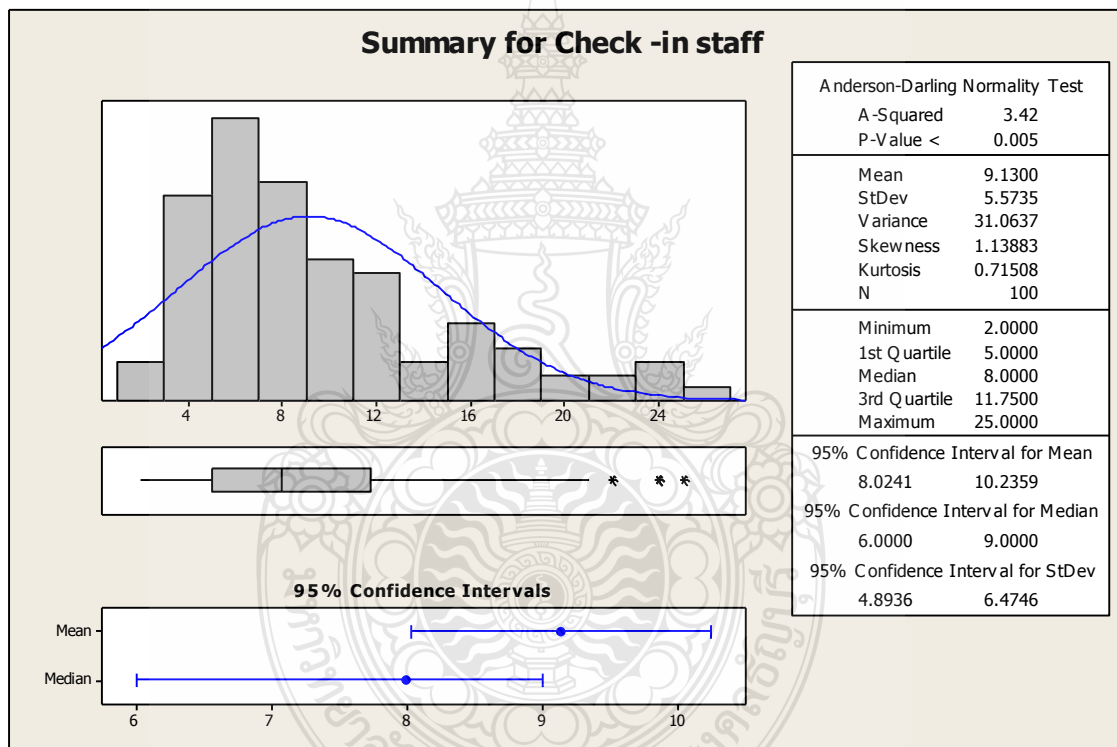
1. ผู้ให้บริการทุกคนควรมีการตั้งคำถาม What, Where, When, Why เพื่อผู้โดยสารจะได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ควรยิ้มต้อนรับ และ ทักทายอย่างเป็นมิตรกับผู้โดยสารเสมอ
3. ควรรักษามาตรฐานให้การให้บริการเป็นแบบเดิมทุกครั้ง
4. ควรอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้มากกว่านี้
5. ควรมีพนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ ในการประสานงานทุกจุดในสนามบินอย่างเพียงพอ หรือ มีป้ายอธิบายถึงบุคคลที่ผู้โดยสารสามารถสอบถาม และ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเร่งด่วน และ รวดเร็ว
6. ขั้นตอนในการเดินทางออกนอกประเทศมีความซับซ้อนมากเกินไป ทำให้รู้สึกเหนื่อยล้าจากขั้นตอนต่าง ๆ
7. ภายในสนามบินตอนกลางคืนมืดเกินไป
8. ควรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ



4.4 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารภายในอาคาร  
ขาออกระหว่างประเทศ)

ส่วนที่ 3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเพื่อสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูล  
ตัวอย่างเดียว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart และ MR chart) ของพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้า  
เมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

ส่วนที่ 3.2 ผลการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย(R) ค่าสูงสุด(Maximum) ค่าต่ำสุด(Minimum)  
และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้า  
เมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

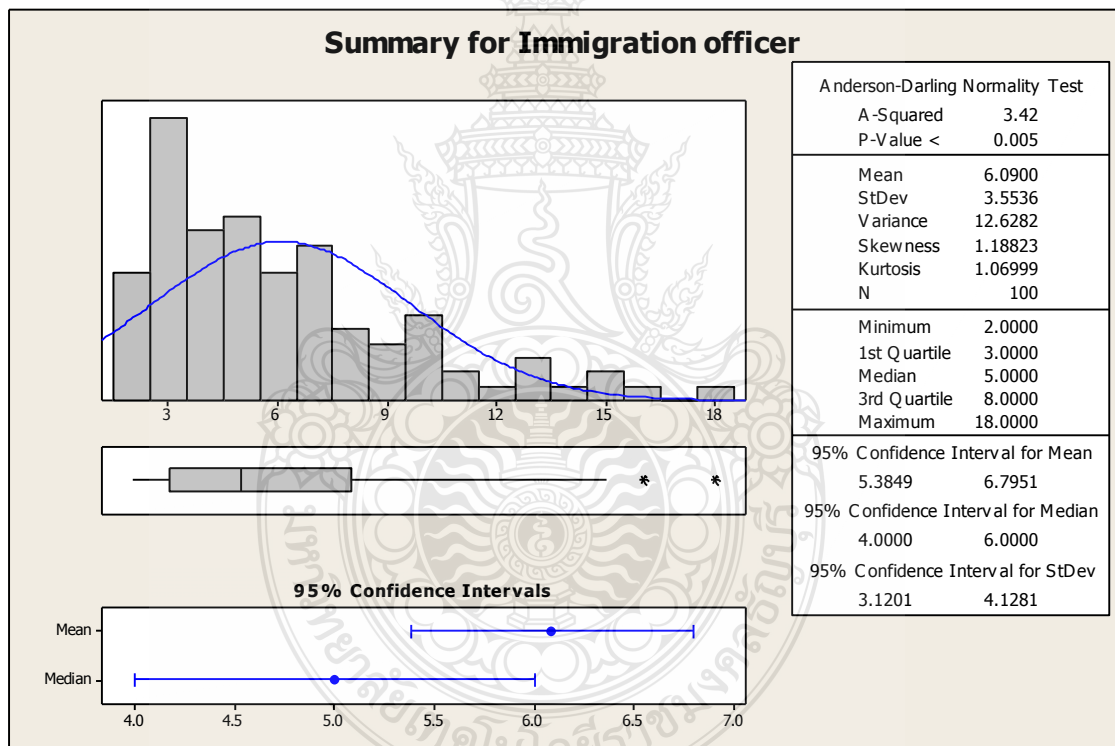


ภาพที่ 4.1 ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของพนักงานเช็คอิน

ตารางที่ 4.115 ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการ ของพนักงานเช็คอิน

ผลการวิเคราะห์	ช่วงเวลาที่ใช้บริการของพนักงาน
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	0.09 นาที
ค่าพิสัย (R)	0.23 นาที
ค่าสูงสุด (Maximum)	0.25 นาที
ค่าต่ำสุด (Minimum)	0.02 นาที
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)	0.05 นาที

จากตารางที่ 4.115 แสดงให้เห็นถึงผลคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย(R) ค่าสูงสุด(Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของพนักงานเช็คอิน

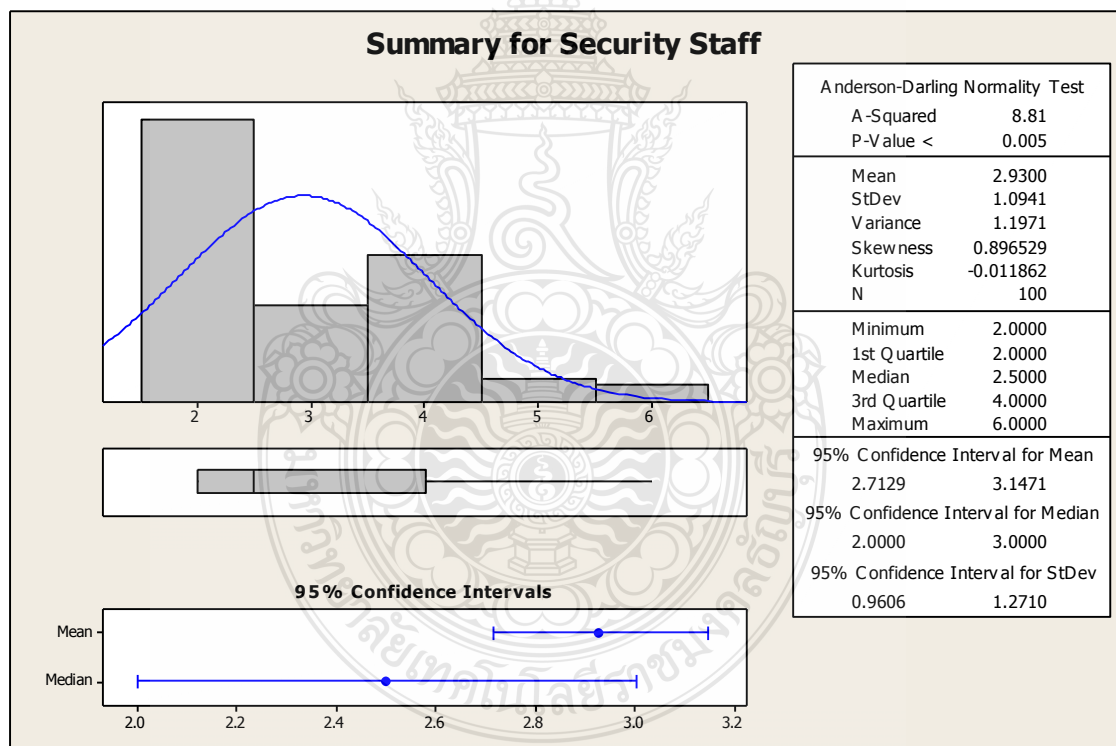


ภาพที่ 4.2 ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

**ตารางที่ 4.116** ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

ผลการวิเคราะห์	ช่วงเวลาที่ใช้บริการของพนักงาน
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	0.06 นาที
ค่าพิสัย (R)	0.16 นาที
ค่าสูงสุด (Maximum)	0.18 นาที
ค่าต่ำสุด (Minimum)	0.02 นาที
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)	0.03 นาที

จากตารางที่ 4.116 แสดงให้เห็นถึงผลค่านวมค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย (R) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก



**ภาพที่ 4.3** ภาพสรุปเวลาในการให้บริการของพนักงานตรวจค้น

**ตารางที่ 4.117** ผลการวิเคราะห์ช่วงเวลาในการให้บริการ ของพนักงานตรวจค้น

ผลการวิเคราะห์	ช่วงเวลาที่ให้บริการของพนักงาน
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	0.02 นาที
ค่าพิสัย (R)	0.04 นาที
ค่าสูงสุด (Maximum)	0.06 นาที
ค่าต่ำสุด (Minimum)	0.02 นาที
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)	0.01 นาที

จากตารางที่ 4.117 แสดงให้เห็นถึงผลคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าพิสัย (R) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของพนักงานตรวจค้น

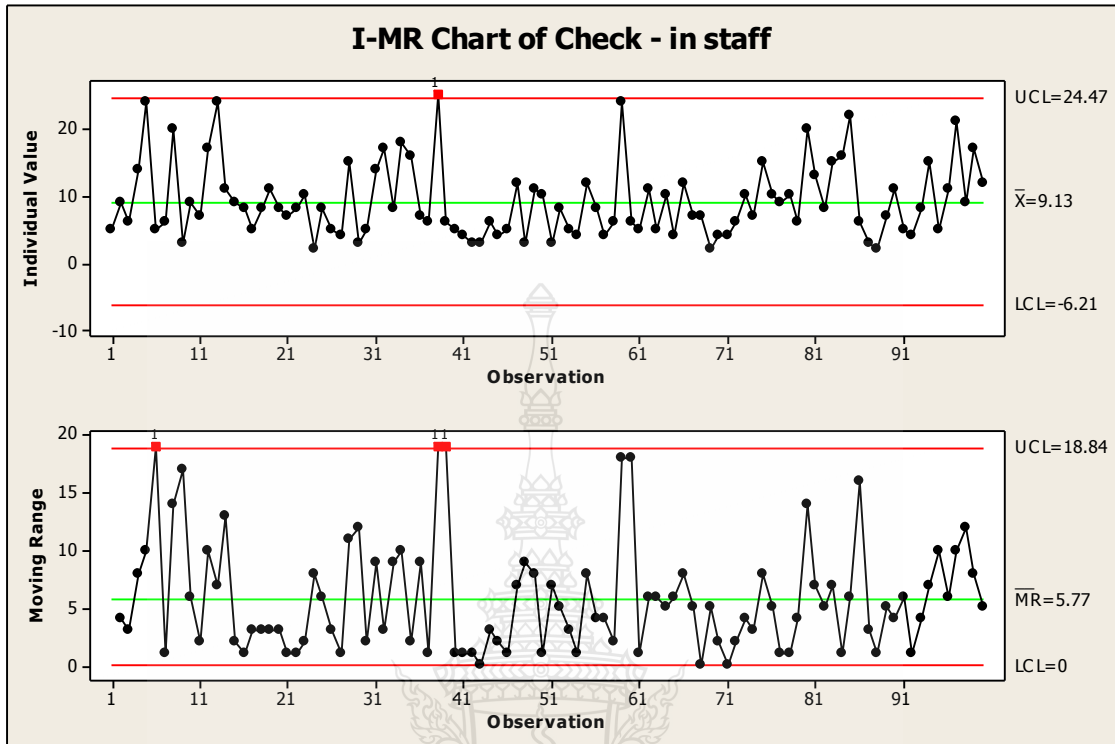
**ส่วนที่ 3.3** จำนวนค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเฉลี่ยของพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR}$  พร้อมทั้งจำนวนขีดจำกัดควบคุมบน (UCL) ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL) และ ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL) ของแผนภูมิ  $\bar{X}$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart ตามลำดับ

เขียนแผนภูมิ  $\bar{X}$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart ลงใน I-MR Control Chart และ เขียนจุดของ  $\bar{X}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ  $\bar{X}$  Chart และ เขียนจุดของ  $\overline{MR}$  ของแต่ละตัวอย่างย่อยลงในแผนภูมิ  $MR$  Chart ตามลำดับ จากนั้นลากเส้นตรงเชื่อมต่อจุด ของพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

**ส่วนที่ 3.4** อ่านและวิเคราะห์แผนภูมิ หากมีจุดของ  $\bar{X}$  หรือ  $\overline{MR}$  ในแผนภูมิ  $\bar{X}$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart ตามลำดับ ตกอยู่ระหว่างขีดจำกัดควบคุมบนและล่าง และไม่มีลักษณะของจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติ แสดงว่ากระบวนการไหลของผู้โดยสารอยู่ภายใต้การควบคุมและไม่มีควมผันแปรที่หาสาเหตุระบุได้ สามารถใช้แผนภูมิที่ได้เปรียบเทียบกับขีดจำกัดข้อกำหนดเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง และนำไปควบคุมการให้บริการของพนักงานในอนาคตได้ โดยถือว่าค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนควบคุม คือ ค่ามาตรฐานของการให้บริการของพนักงานนี้



### 3.4.1 การวิเคราะห์แผนภูมิควบคุมการให้บริการของพนักงานเช็คอิน



ภาพที่ 4.4 ภาพ I-MR Chart ของพนักงานเช็คอิน

จากข้อมูลภาพที่ 4.4 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 9.13$  หรือ 0:09 นาที, ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 5.77$  หรือ 0:05 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน ( $UCL = 24.47$  หรือ 0:24 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง ( $CL=9.13$  หรือ 0:09 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง ( $LCL= -6.21$  หรือ 0:06 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน ( $UCL = 18.87$  หรือ 0:18 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง ( $CL=5.77$  หรือ 0:05 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง ( $LCL= 0$  หรือ 0:00นาทึ่)

พบว่า X Chart และ MR Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart จุดที่ 38 จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และ เกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จุดที่ 6, 38 และ 39 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart

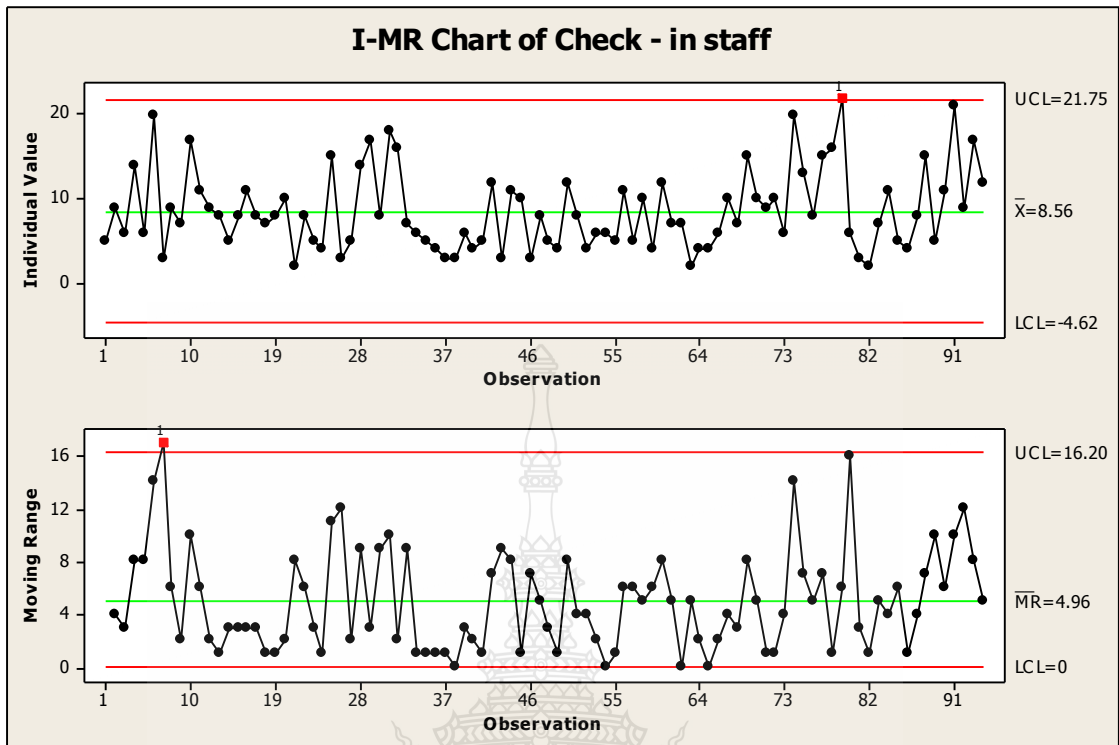


ภาพที่ 4.5 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน

จากข้อมูลภาพที่ 4.5 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 9.04$  หรือ 0:09 นาที, ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 5.53$  หรือ 0:05 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 23.75 หรือ 0:23 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=9.04 หรือ 0:09 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= -5.67 หรือ 0:05 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 18.07 หรือ 0:18 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=5.53 หรือ 0:05 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00นาทึ)

พบว่า X Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart จุดที่ 5, 12 และ 56 จึงถือว่ค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart

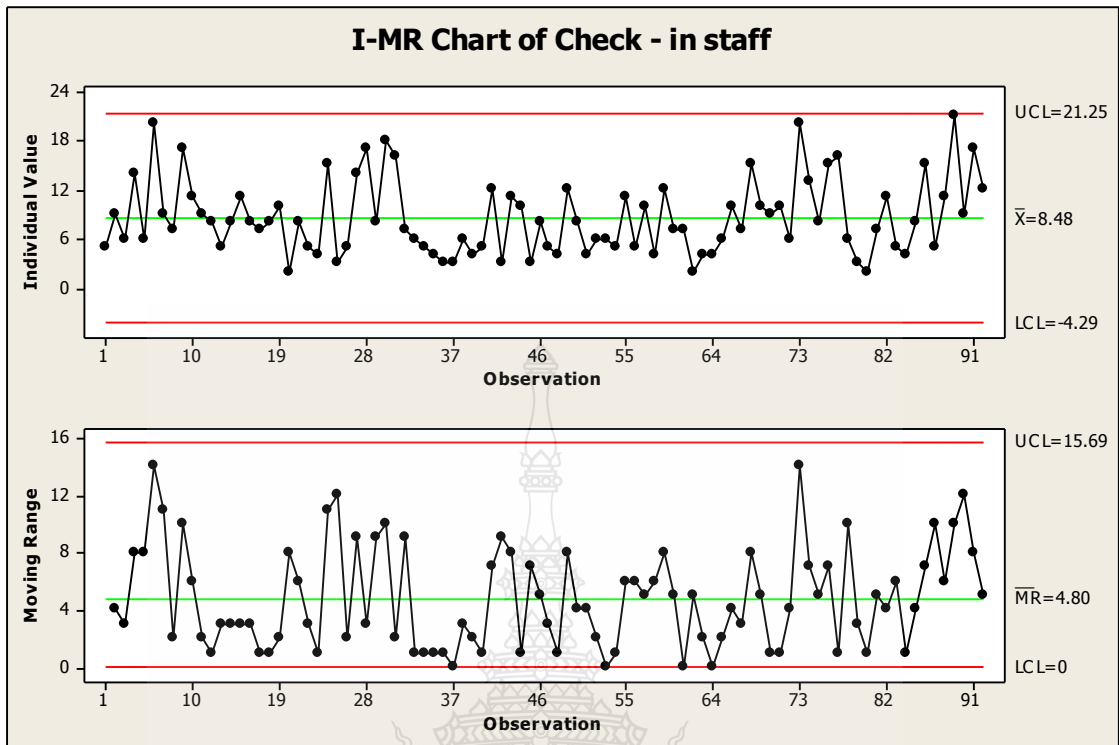


ภาพที่ 4.6 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน

จากข้อมูลภาพที่ 4.6 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 8.56$  หรือ 0:08 นาที, ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 4.96$  หรือ 0:04 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 21.75 หรือ 0:21 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 8.56 หรือ 0:08 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = -4.62 หรือ 0:04 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 16.20 หรือ 0:16 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 4.96 หรือ 0:04 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า X Chart และ MR Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart จุดที่ 79 จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และ เกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จุดที่ 6 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart



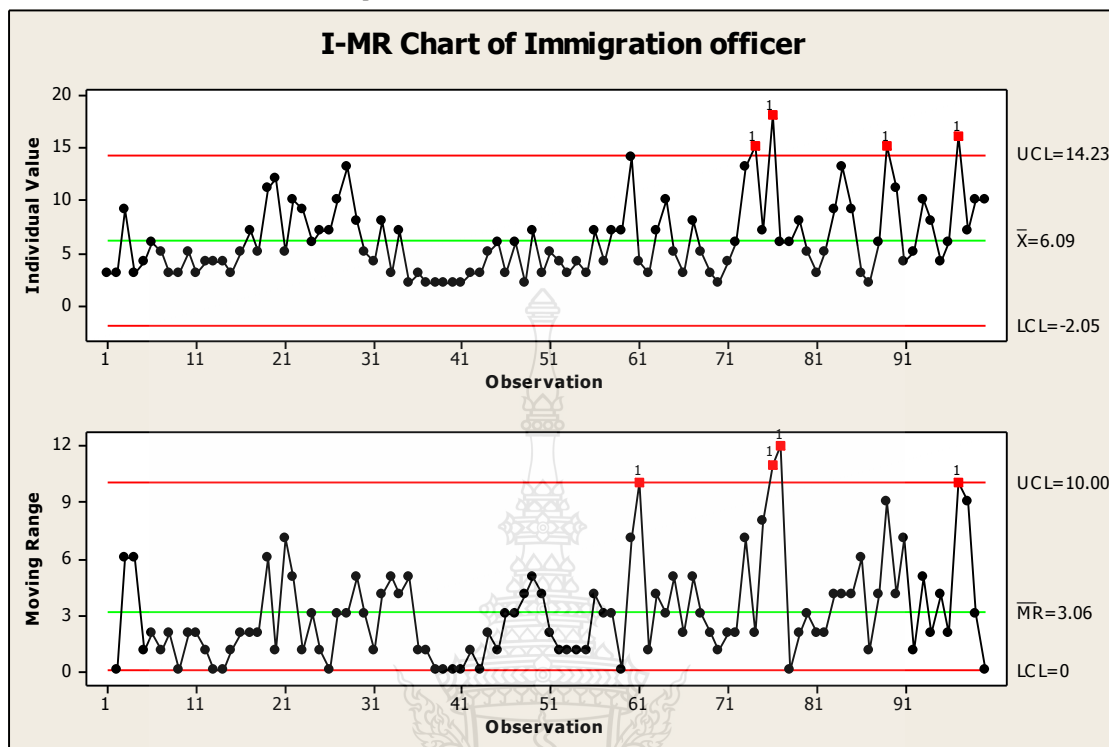
ภาพที่ 4.7 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 3 (I-MR Chart) ของพนักงานเช็คอิน

จากข้อมูลภาพที่ 4.7 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 8.48$  หรือ 0:08 นาที, ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 4.80$  หรือ 0:04 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 21.25 หรือ 0:21 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 8.48 หรือ 0:08 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = -4.29 หรือ 0:04 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 15.68 หรือ 0:15 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 4.80 หรือ 0:04 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า X Chart และ MR Chart ไม่มีจุดใดตกอยู่นอกขีดจำกัดการควบคุม และ ไม่มีลักษณะจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติเกิดขึ้นในแผนภูมิ ดังนั้นถือว่า กระบวนการให้บริการของพนักงานเช็คอินอยู่ภายใต้การควบคุม และสามารถใช้แผนภูมินี้ควบคุมการให้บริการของพนักงานเช็คอินในอนาคตได้

จึงสรุปว่าค่าที่เสถียรกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 8.48$  หรือ 0:08 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 4.80$  หรือ 0:04 นาที) คือ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของพนักงาน

### 3.4.2 การวิเคราะห์แผนภูมิควบคุมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก



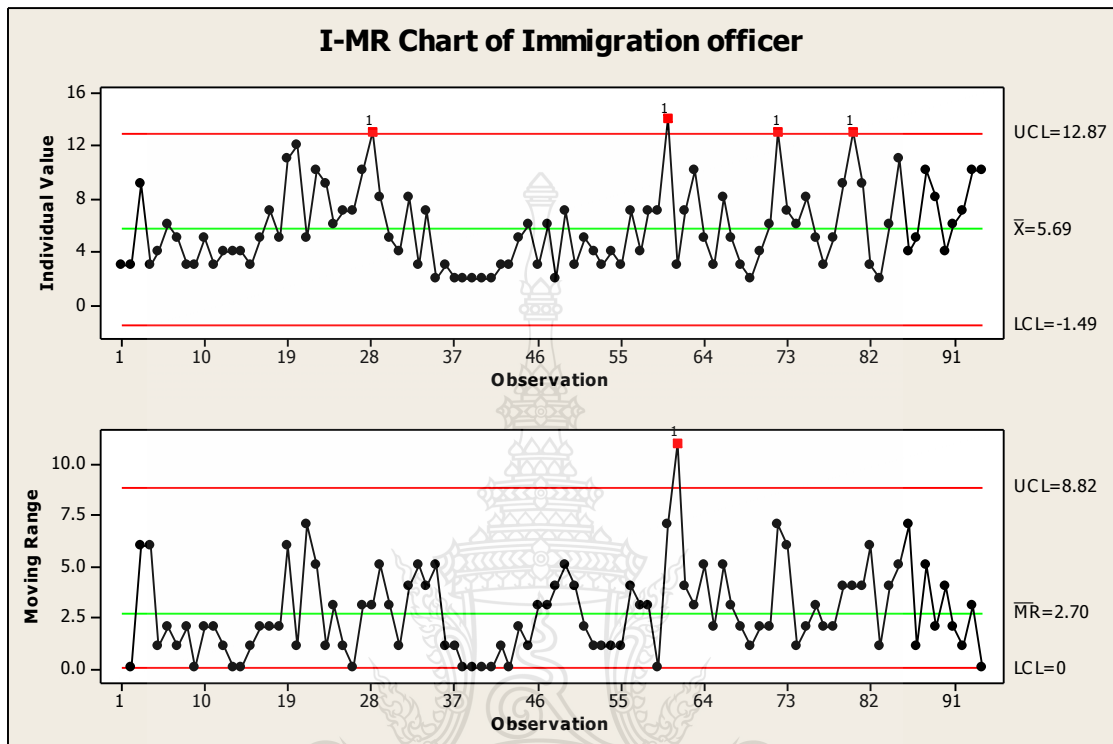
ภาพที่ 4.8 ภาพ I-MR Chart ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

จากข้อมูลภาพที่ 4.8 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 6.09$  หรือ 0:06 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 3.06$  หรือ 0:03 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 14.23 หรือ 0:14 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 6.09 หรือ 0:06 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = -2.05 หรือ 0:02 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 10.00 หรือ 0:10 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL = 3.06 หรือ 0:03 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL = 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า X Chart และ MR Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart จุดที่ 74, 76, 89 และ 97 จึงถือว่าคุณค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และ เกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จุดที่ 61, 76, 77 และ 97 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิ

ควบคุมใหม่จากจุดที่เหลือนอยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ  $X$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart

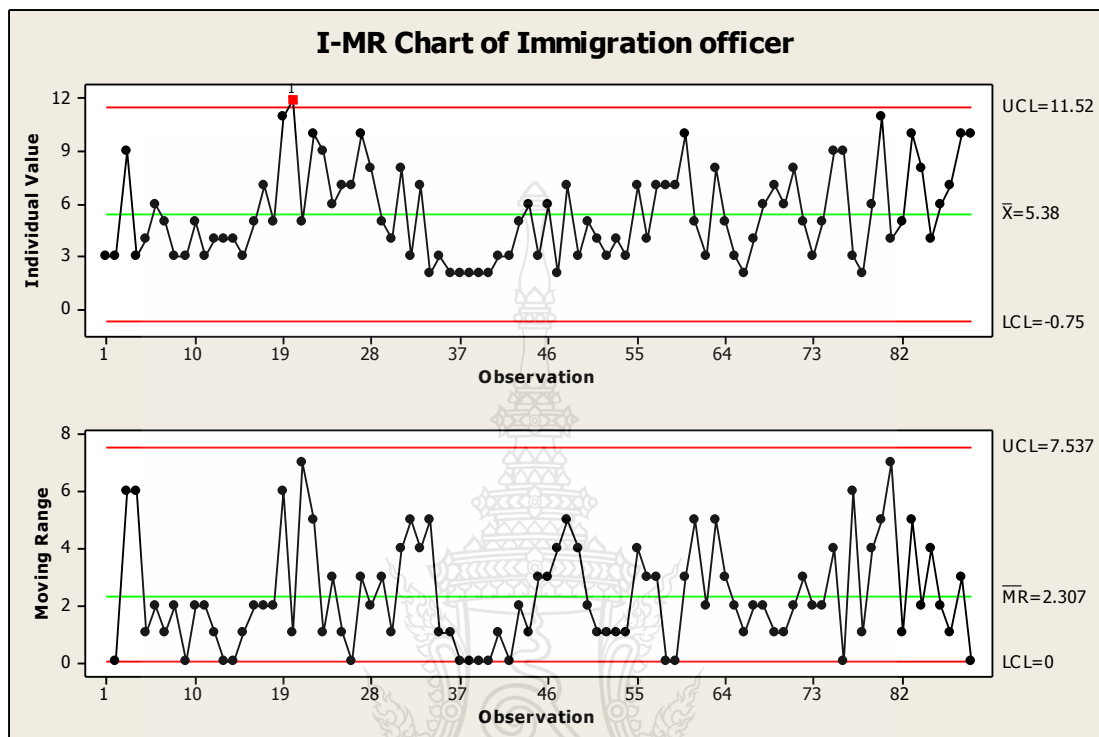


ภาพที่ 4.9 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

จากข้อมูลภาพที่ 4.9 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 5.69$  หรือ 0:05 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 2.70$  หรือ 0:02 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $X$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 12.87 หรือ 0:12 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL= 5.69 หรือ 0:05 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= -1.49 หรือ 0:01 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $MR$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 8.82 หรือ 0:08 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.70 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00นาทึ)

พบว่า  $X$  Chart และ  $MR$  Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ  $X$  Chart จุดที่ 28, 60, 72 และ 80 จึงถือว่าคุณค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และ เกิดขึ้นในแผนภูมิ  $MR$  Chart จุดที่ 61 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิ

ควบคุมใหม่จากจุดที่เหลื่ออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ  $X$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart



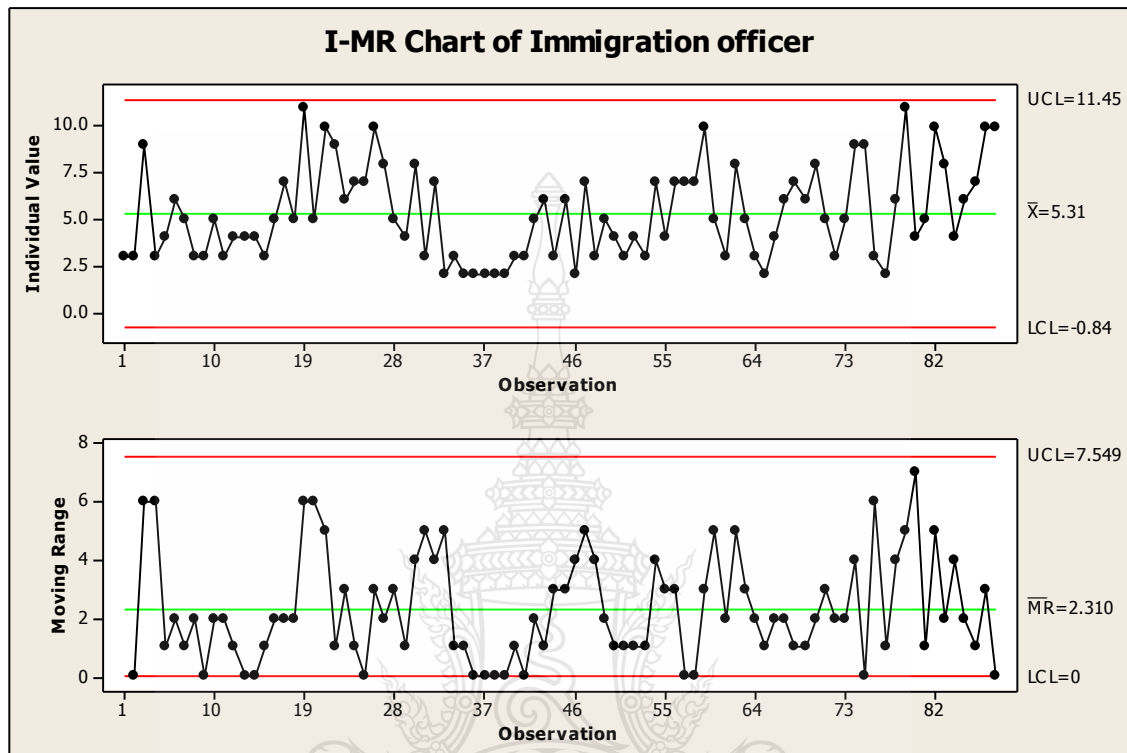
ภาพที่ 4.10 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

จากข้อมูลภาพที่ 4.10 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 5.38$  หรือ 0:05 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 2.307$  หรือ 0:02 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $X$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 11.52 หรือ 0:11 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=5.38 หรือ 0:05 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= -0.75 หรือ 0:00 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $MR$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 7.537 หรือ 0:07 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.307 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า  $X$  Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ  $X$  Chart จุดที่ 20 จึงถือว่าคุณค่าเฉลี่ยของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิ

ควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ  $X$  Chart และ แผนภูมิ  $MR$  Chart



ภาพที่ 4.11 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 3 (I-MR Chart) ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

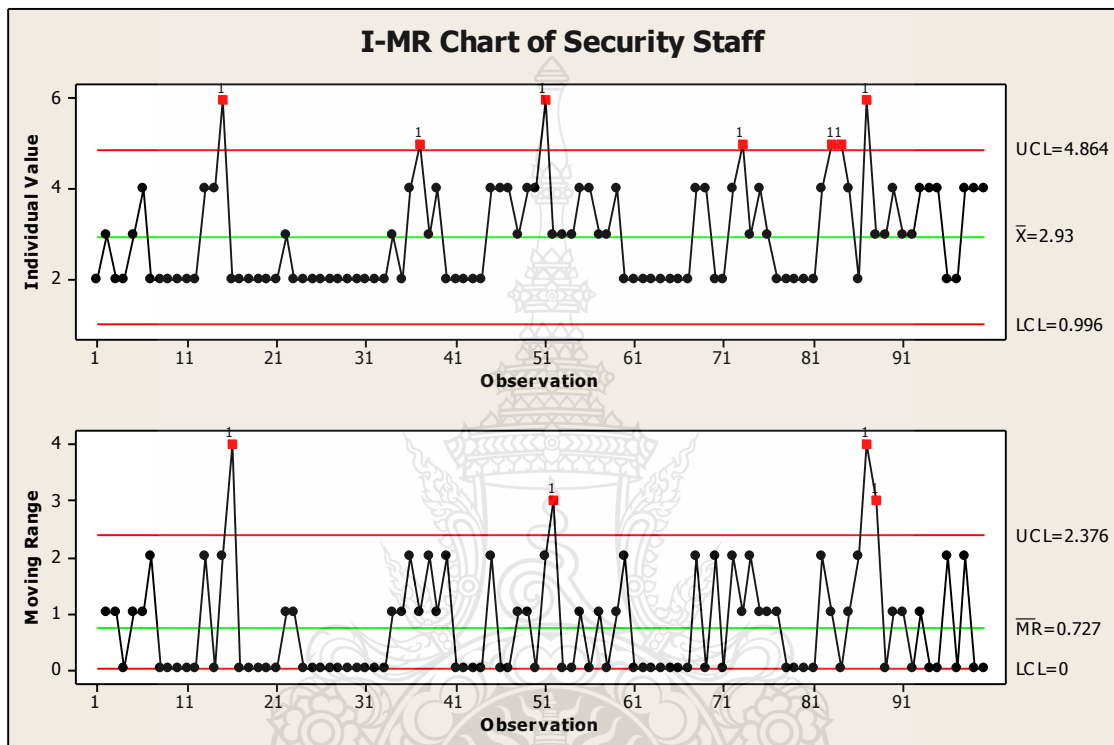
จากข้อมูลภาพที่ 4.11 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 5.31$  หรือ 0:05 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\bar{MR} = 2.310$  หรือ 0:02 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $X$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 11.45 หรือ 0:11 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=5.31 หรือ 0:05 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= -0.84 หรือ 0:00 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ  $MR$  Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 7.549 หรือ 0:07 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.310 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า  $X$  Chart และ  $MR$  Chart ไม่มีจุดใดตกอยู่นอกขีดจำกัดการควบคุม และ ไม่มีลักษณะจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติเกิดขึ้นในแผนภูมิ ดังนั้นถือว่า กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกอยู่ภายใต้การควบคุม และ สามารถใช้แผนภูมินี้ควบคุมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกในอนาคตได้



จึงสรุปว่าค่าที่เสถียรกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 5.31$  หรือ 0:05 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 2.310$  หรือ 0:02 นาที) คือ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก

### 3.4.3 การวิเคราะห์แผนภูมิควบคุมการให้บริการของพนักงานตรวจค้น



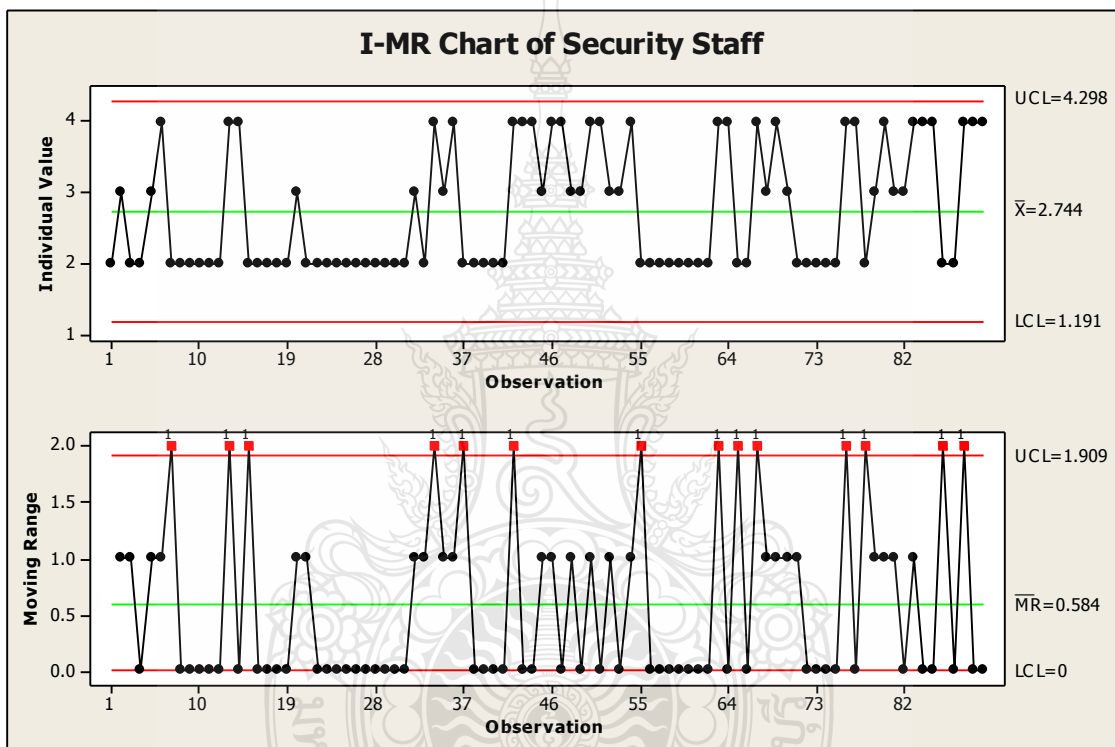
ภาพที่ 4.12 ภาพ I-MR Chart ของพนักงานตรวจค้น

จากข้อมูลภาพที่ 4.12 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.93$  หรือ 0:02 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 0.272$  หรือ 0:02 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 4.864 หรือ 0:04 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.93 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0.996 หรือ 0:00 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 2.376 หรือ 0:02 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=0.727 หรือ 0:00 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า X Chart และ MR Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ X Chart จุดที่ 15, 37, 51, 73, 83, 84 และ 87 จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม และ เกิดขึ้นในแผนภูมิ

*MR* Chart จุดที่ 16, 52, 87 และ 88 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม

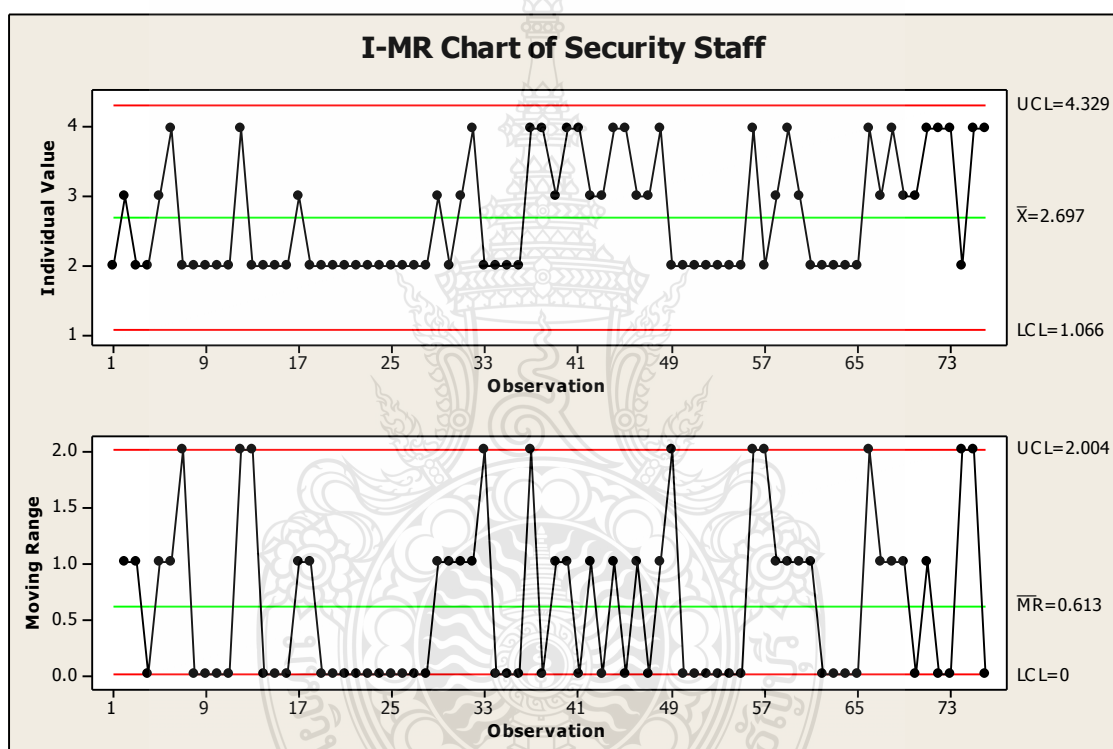
ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ *X* Chart และ แผนภูมิ *MR* Chart



ภาพที่ 4.13 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 1 (I-MR Chart) ของพนักงานตรวจค้น

จากข้อมูลภาพที่ 4.13 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.744$  หรือ 0:02 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 0.584$  หรือ 0:00 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ *X* Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 4.298 หรือ 0:04 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.744 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 1.191 หรือ 0:01 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ *MR* Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 1.909 หรือ 0:01 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=0.585 หรือ 0:00 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า MR Chart มีจุดตกอยู่นอกขีดจำกัดควบคุมบน จึงถือว่าการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยเกิดขึ้นในแผนภูมิ MR Chart จุดที่ 7, 13, 15, 34, 37, 42, 55, 63, 65, 67, 76, 78, 86 และ 88 จึงถือว่าเป็นความผันแปรของการให้บริการของพนักงานไม่อยู่ภายใต้การควบคุม ดังนั้นจะต้องค้นหาสาเหตุของความผิดปกตินี้ จึงทำการปรับปรุงแผนภูมิ โดยตัดจุดของ  $\bar{X}$  และ  $\overline{MR}$  ที่ทราบสาเหตุของความผิดปกติออก แล้วทำการคำนวณขีดจำกัดควบคุมของแผนภูมิควบคุมใหม่จากจุดที่เหลืออยู่ ดำเนินการซ้ำ ๆ ตามส่วนที่ 3.3 จนกระทั่งไม่มีจุดผิดปกติเกิดขึ้นในทั้งแผนภูมิ X Chart และ แผนภูมิ MR Chart



ภาพที่ 4.14 ภาพปรับปรุงครั้งที่ 2 (I-MR Chart) ของพนักงานตรวจค้น

จากข้อมูลภาพที่ 4.14 ซึ่งสามารถคำนวณค่าต่าง ๆ เบื้องต้น ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.697$  หรือ 0:02 นาที ค่าพิสัยเคลื่อนที่  $\overline{MR} = 0.613$  หรือ 0:00 นาที และ ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ X Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 4.329 หรือ 0:04 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=2.697 หรือ 0:02 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 1.066 หรือ 0:01 นาที) ผลการคำนวณขีดจำกัดควบคุมแผนภูมิของ MR Chart คือ ขีดจำกัดควบคุมบน (UCL = 2.004 หรือ 0:02 นาที) ขีดจำกัดควบคุมกลาง (CL=0.613 หรือ 0:00 นาที) และ ขีดจำกัดควบคุมล่าง (LCL= 0 หรือ 0:00 นาที)

พบว่า X Chart และ MR Chart ไม่มีจุดใดตกอยู่นอกขีดจำกัดการควบคุม และ ไม่มีลักษณะจุดที่บ่งบอกถึงความผิดปกติเกิดขึ้นในแผนภูมิ ดังนั้นถือว่า กระบวนการให้บริการของพนักงานตรวจค้นอยู่ภายใต้การควบคุม และสามารถใช้แผนภูมินี้ควบคุมการให้บริการของพนักงานตรวจค้นอนาคตได้

จึงสรุปว่าค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 2.697$  หรือ 0:02 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 0.613$  หรือ ประมาณ 1 นาที) คือ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการพนักงานตรวจค้น



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย เรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ภูมิศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน)

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ด้านเพศ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้เป็นเพศชาย มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และ เพศหญิง มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นับว่าส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 22 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 22–30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41–50 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31–40 ปี รองลงมา คือ อายุ 41–50 ปี ,อายุ 22–30 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป และ อายุ ต่ำกว่า 22 ปี ตามลำดับ

ด้านอาชีพ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเช็คอิน มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานตรวจค้น มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการทำอากาศยาน ตามลำดับ อาชีพเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการทำอากาศยาน ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ผู้ตอบ

แบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้ง นี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 1-2 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

**ส่วนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ**

สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้ง นี้ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.50

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้ง นี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ในระดับมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และ เต็มใจเสมอ รองลงมา คือ การตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการให้เรียบร้อย และปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา การดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และจัดวางไว้ในที่ที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.00, 3.92 และ 3.57 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการในการทำงาน สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้ง นี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ด้านกระบวนการทำงาน ” ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อมีข้อผิดพลาดผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงานที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ดี และ สามารถทำงานเป็นทีม

อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 , 4.18 , 4.12 , 4.03 และ 3.99 ตามลำดับ

ด้านทักษะในการให้บริการ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้นักงานให้ความสำคัญ “ ด้านทักษะในการให้บริการ ” ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ รองลงมา คือ เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถาม ผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 , 4.19 , 4.18 , 4.04 และ 3.99 ตามลำดับ

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้นักงานให้ความสำคัญ “ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการที่จะได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 , 4.01 , 4.01 และ 3.66 ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้นักงานให้ความสำคัญ “ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.05 ตามลำดับ

ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี้นักงานให้ความสำคัญ “ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที รองลงมา คือ หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 3.73 และ 3.51 ตามลำดับ

ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ” ในระดับมากที่สุด คือ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร รongลงมา คือ หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถหาเครื่องมืออื่นมาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.65 และ 3.52 ตามลำดับ

ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ รongลงมา คือ มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.63 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ด้านการพัฒนาพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ รongลงมา คือ การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98 และ 3.93 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.50

การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม” ในระดับมากที่สุด คือ หลักการ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของหน่วยงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกัน รongลงมา คือ การกำหนดเป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน และ ระยะเวลาดำเนินงาน มีความเหมาะสม และ ปฏิบัติจริงได้ การจัดบรรยากาศในการให้บริการ มีความเหมาะสม และ สอดคล้องกับการดำเนินงาน การประสานงานระหว่างบุคลากร ทำให้เกิดความร่วมมือในการ



ดำเนินงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.78, 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน” ในระดับมากที่สุด คือ มีงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ จำนวนบุคลากรที่ร่วมดำเนินงาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ อาคารสถานที่ เคน์เตอร์ หรือ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ได้รับงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานรัฐ และ เอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 , 3.43 , 3.42 , 3.29 และ 3.22 ตามลำดับ

การประเมินกระบวนการ สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “การประเมินกระบวนการ” ในระดับมากที่สุด คือ ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการศึกษาสภาพปัญหา และมีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ มีการติดตามกำกับการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดทุกระยะ มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง การดำเนินงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนด ในแผนงานตามขั้นตอนทุกกิจกรรม มีการวิเคราะห์ภายในหน่วยงาน และ นำผลการประเมินการดำเนินงานมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการจัดกรอบแนวคิด และ กำหนดปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 , 3.62 , 3.62 , 3.60 , 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ

การประเมินผลผลิต สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ มีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลผลิตในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.50

การประเมินผลผลิต ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นกันเองอบอุ่น และให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ มีการจัดแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนโดยละเอียดอย่างครบถ้วน ใช้อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือประกอบการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และได้ประโยชน์คุ้มค่ากับผู้ใช้บริการและหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในแผนปฏิบัติงานทุกขั้นตอน นำผลการประเมินการดำเนินงานมาพัฒนาตัวผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 , 3.87 , 3.76 , 3.75 และ

### 3.73 ตามลำดับ

การประเมินผลผลิต ด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และสนใจ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน ผู้ให้บริการกล้าแสดงออก ถาม และ ตอบคำถาม ในการดำเนินงานอย่างถูกต้อง และมีเหตุผล ผู้ให้บริการมีความรู้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีการสรุป และ บันทึกผลการดำเนินงานทุกครั้ง ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการวัดผลงาน และประเมินผลการดำเนินงานตามความเหมาะสม มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม และมีโอกาสใช้เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์อย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.04, 3.96, 3.78, 3.62, 3.58, 3.49 และ 3.08 ตามลำดับ

การประเมินผลผลิต ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ มีความเอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีโอกาส รองลงมา คือ มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ควบคุมตนเองได้เหมาะสมกับวัย มีวินัยในตนเอง และ ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีความใฝ่รู้ และ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมความรู้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, 4.16, 4.15, 4.07 และ 4.07 ตามลำดับ

การประเมินผลผลิต ด้านการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ในครั้งนี้ พนักงานให้ความสำคัญ “การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม” ในระดับมากที่สุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ มีความรักต่อเพื่อนมนุษย์ รองลงมา คือ การมีร่างกายที่แข็งแรง และ อารมณ์ร่าเริงแจ่มใส การปลอดพ้นจากอบายมุข การมีความสุขในการเรียนรู้ และ การทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.26, 4.24 และ 4.19 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อบังคับด้านคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อบังคับด้านคุณภาพในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน รายด้าน คือ ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน



1.4.6 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

1.4.7 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

1.4.8 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน การประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน

1.4.9 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ทางด้านคือ การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน และการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน ส่วนในด้านการประเมินผลด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม และการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

1.4.10 ประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกันมีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ทางด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน และการประเมินผลผลิต แตกต่างกัน ส่วนในด้านการประเมินกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

1.4.11 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ ต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน ทางด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ (ผู้โดยสารภายในอาคารขาออกระหว่างประเทศ)

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการ ด้านเพศ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี้เป็นเพศชาย มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ เพศหญิง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นับส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย

ด้านอายุ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 22-30 ปี รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 41-50 ปี มากกว่า 60 ปี และ อายุ 51-60 ปี ตามลำดับ

ด้านอาชีพ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรับราชการมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานห้างร้าน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว อาชีพอื่น ๆ พนักงานบริษัท/พนักงานห้างร้าน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานรับราชการ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ปริญญาโท ประกาศนียบัตร

วิชาชีพชั้นสูง ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และ ปริญญาเอก ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อติดต่อธุรกิจ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อประชุม/สัมมนา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อติดต่อเยี่ยมญาติ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อท่องเที่ยว มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการบริการเพื่อท่องเที่ยว รองลงมา คือ ศึกษาเล่าเรียน ติดต่อเยี่ยมญาติ ประชุม/สัมมนา และ ติดต่อธุรกิจ ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการครั้งแรก มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง รองลงมา คือ 3-4 ครั้ง, มากกว่า 7 ครั้ง, 5-6 ครั้ง และ ครั้งแรก ตามลำดับ

ด้านผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นตนเอง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นสามี/ภรรยา มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นครอบครัว มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นกลุ่มทัวร์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นเพื่อน รองลงมา คือ ครอบครัว สามี/ภรรยา ตนเอง กลุ่มทัวร์ และ ญาติ ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี มีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.50

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ” ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินมีความปลอดภัยเสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้โทรศัพท์ และ รถเข็น เป็นต้น ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.85, 3.84 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานเหมือนเดิมทุกครั้ง และ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน รองลงมาคือ พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.90, 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน คือ ผู้ให้บริการยิ้มต้อนรับ และแสดงความพร้อมในการให้บริการเสมอ แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการไม่พอใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเสนอทางเลือกอื่น ๆ ได้อย่างทันที” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน และ พนักงานเช็คอิน รองลงมา คือ พนักงานตรวจค้น และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.79, 3.65 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน สรุปลงได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน คือ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการด้วยท่าทางที่สุภาพ” ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายการทำ อากาศยาน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานเช็คอิน พนักงานตรวจค้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.70, 3.67 และ 3.60 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ

สรุปลงได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้ง นี้ มีระดับความคิดเห็นต่อ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่า มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.50

การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม สรุปลงได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “การประเมินด้านบริบท หรือ สภาพแวดล้อม” ในระดับ มากที่สุด คือ ภาพรวมในการให้บริการมีความเหมาะสมสอดคล้อง และมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการ รองลงมา คือ บรรยากาศในการให้บริการอย่างเป็นมิตร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความร่วมมือในการดำเนินงาน และ ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.80 และ 3.66

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน สรุปลงได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “การประเมินปัจจัยเบื้องต้น และ ปัจจัยป้อน” ในระดับมาก ที่สุด คือ อาคารสถานที่ เคาน์เตอร์ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งอุปกรณ์ และ เครื่องมือใน การให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ มีความเหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา คือ จำนวนผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความเหมาะสม และ เพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.86 ตามลำดับ

การประเมินกระบวนการ สรุปลงได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “การประเมินกระบวนการ” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความตรงต่อ เวลาในการให้บริการ รองลงมา คือ การให้บริการของผู้ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน ที่วางไว้ได้อย่างรวดเร็ว และ ปลอดภัยทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.79 และ 3.75



การประเมินกระบวนการ สรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ในครั้งนี้ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ “การประเมินผลผลิต” ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการสามารถควบคุมตนเองได้ และ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามขั้นตอนโดยละเอียดอย่างครบถ้วน ผู้ให้บริการมีระเบียบวินัยในการให้บริการตามที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.86 และ 3.81 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.4.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ ด้าน



2.4.11 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

2.4.12 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

2.4.13 ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

2.4.14 ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการที่มีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน รายด้านคือ การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน ประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ไม่แตกต่างกัน

2.4.15 ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน รายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และ ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์การสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูลตัวอย่างเดียว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart หรือ Individuals Chart และ MR chart) ของผู้ให้บริการกับพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

สรุปได้ว่า ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของพนักงานเช็คอิน คือ ค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 8.48$  หรือ 0:08 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 4.80$  หรือ 0:04 นาที) ส่วนค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก คือ ค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 5.31$  หรือ 0:05 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 2.310$  หรือ 0:02 นาที) และ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการพนักงานตรวจค้น คือ ค่าที่เส้นกลาง (CL) ในแผนภูมิควบคุม X Chart ( $\bar{X} = 2.697$  หรือ 0:02 นาที) และ MR Chart ( $\overline{MR} = 0.613$  หรือ ประมาณ 61 วินาที)

### 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถนำมาอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 อภิปรายผลการวิเคราะห์สำหรับผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการ ได้ว่า ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คนในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีอาชีพ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

ส่วนผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คนในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนใหญ่มี อายุ 22-30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 ส่วนใหญ่ความถี่ในการให้บริการ 1-2 ครั้ง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ส่วนที่ 1.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของ ผู้ให้บริการ และ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้ใช้บริการ ได้ว่าผลรวมระดับคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านทักษะในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงานของผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง เมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการพัฒนาพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง หลีกเลี่ยงการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 5) ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และ เต็มใจเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 7) ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 8) ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดตข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว นับไวและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 9) ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

### 3.85 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ส่วนผลรวมระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน (ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานเหมือนเดิมทุกครั้ง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน (ผู้ให้บริการยิ้มต้อนรับ และแสดงความพร้อมในการให้บริการเสมอ แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการไม่พอใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเสนอทางเลือกอื่น ๆ ได้อย่างทันที) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน และ พนักงานเช็คอิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 4) ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 5) ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน (ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการด้วยท่าทางที่สุภาพ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของพนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 1.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ และ ปัจจัยด้านคาร์ประเมนประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้ว่าผลรวมด้านประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ 1) การประเมินผลผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง 1.1) การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ มีความรักต่อเพื่อนมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 1.2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีความ

เหมาะสมอยู่ในระดับมากในเรื่อง มีความเอื้ออาทรให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 1.3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากในเรื่อง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 1.4) พฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และ สนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากให้ความสำคัญในเรื่อง มีหลักการ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของหน่วยงาน มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญเรื่อง ภายในหน่วยงานของผู้ให้บริการ มีการศึกษาสภาพปัญหา และ มีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 4) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง มิงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงาน ต้นสังกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ได้ว่าผลรวมด้านการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เรียงตามลำดับดังนี้ 1) การประเมินผลผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถควบคุมตนเองได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) การประเมินกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง อาคารสถานที่, เคาน์เตอร์ , ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ 4) การประเมินด้านบริบท หรือ สภาวะแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญในเรื่อง ภาพรวมในการให้บริการมีความเหมาะสมสอดคล้อง และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92













การให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือ ปัจจัยป้อน น้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี และ การประเมินผลผลิต พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 3-4 ปี มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการประเมินผลผลิตน้อยกว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ 5-6 ปี

สมมติฐานที่ 1.4.11 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และ ด้านพัฒนาพนักงาน

ส่วนการอภิปรายผลของผู้ใช้บริการได้ว่า สมมติฐานที่ 2.4.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีผลต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน พบว่า 1) การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อติดต่อธุรกิจ มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน 2) การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อประชุม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน และ 3) การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาเล่าเรียน มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.4.6 ความถี่ในการใช้บริการ มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน พบว่า 1) การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ครั้ง และ 2) การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน น้อยกว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 7 ครั้ง



สมมติฐานที่ 1.4.21 ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการให้บริการของพนักงาน ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือของพนักงาน และด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน

## ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการวิเคราะห์แบบสังเกตโดยการจับเวลาของผู้ใช้บริการ

ผลการอภิปรายวิเคราะห์การสร้างแผนภูมิควบคุมข้อมูลตัวอย่างเดียว และ พิสัยเคลื่อนที่ (X chart หรือ Individuals Chart และ MR chart) ของผู้ให้บริการกับพนักงานเช็คอิน เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเข้าเมืองขาออก และ พนักงานตรวจค้น

สรุปได้ว่า ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการที่ดีที่สุดของพนักงานเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการพนักงานตรวจค้นต่อ 1 คน เท่ากับประมาณ 1 นาที ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออกต่อ 1 คน เท่ากับ 5 นาที และ ค่ามาตรฐานของกระบวนการให้บริการของพนักงานเช็คอินต่อ 1 คน เท่ากับ 8 นาที

## 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

### 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ให้บริการ

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความจำเป็นอย่างมากกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานทุกคนที่ให้บริการ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และ ผู้ร่วมงาน ถ้าพนักงานทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทুমเทกำลังใจกำลังความคิด และ กำลังกายทำงานร่วมกัน และ ช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าของพนักงานได้ (ศิริอนันต์ จูฑะเทมิย์, 2529, หน้า 53) จากการวิจัยผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย และ เต็มใจเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ การตรวจเช็คอุปกรณ์ และ สถานที่ให้บริการให้เรียบร้อย และ ปลอดภัยพร้อมใช้งานตลอดเวลา การดูแลความสะอาดของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสารเสมอ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัดวางไว้ในที่ที่ผู้โดยสารเห็นได้ง่าย ส่วนผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความสะอาดเรียบร้อย และ ปลอดภัยมากที่สุด รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และ พร้อมใช้งานตลอดเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินมีความปลอดภัยเสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ตู้โทรศัพท์ และ รถเข็น เป็นต้น

ป้ายบอกทิศทาง และ ป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และ เข้าใจง่าย

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อทั้งผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ **Jone** (อ้างถึงใน สุกุลนารี กาแก้ว, 2546, หน้า 20) จากการศึกษาของแมคคลีแลนด์ (**McClelland's Need Achievement Theory**) จะเห็นได้ว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (อ้างถึงใน สุกุลนารี กาแก้ว, 2546, หน้า 23-24) ซึ่งได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 3 ด้าน คือ ข้อหนึ่ง สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1.1) ความเป็นอิสระ หมายถึง ความมากน้อยที่มีอิสระในการตัดสินใจ หรือ ปฏิบัติการด้วยตนเอง ยิ่งได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ท้าทายให้คิด และนำมาพัฒนาในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น 1.2) การมุ่งมั่น หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และ ดำเนินการตามแผน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เน้นปริมาณ และ คุณภาพมากเกินไปอาจจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานได้ 1.3) ความชัดเจน หมายถึง หน่วยงานมีการประกาศ หรือ แจงให้บุคลากรถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือ ความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐาน และ แบบแผนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน และ มีการแจ้งให้ทราบทั่วถึงกัน หรือไม่ถ้าหน่วยงานไม่มีความชัดเจนในสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาทได้ 1.4) การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ โดยเน้นที่วิธีการที่หลากหลายและแปลกใหม่ เช่น การนำวิทยาการใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ขึ้นมาได้ 1.5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ข้อสอง สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่องาน และ บุคคลน้อย แต่ให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ และ ต้องการที่จะให้สภาพแวดล้อมคงอยู่ และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด จึงก่อให้เกิดความคับข้องใจ ความเครียดซึ่งขัดขวางต่อการเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือ การพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นได้ และ ข้อสามสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง

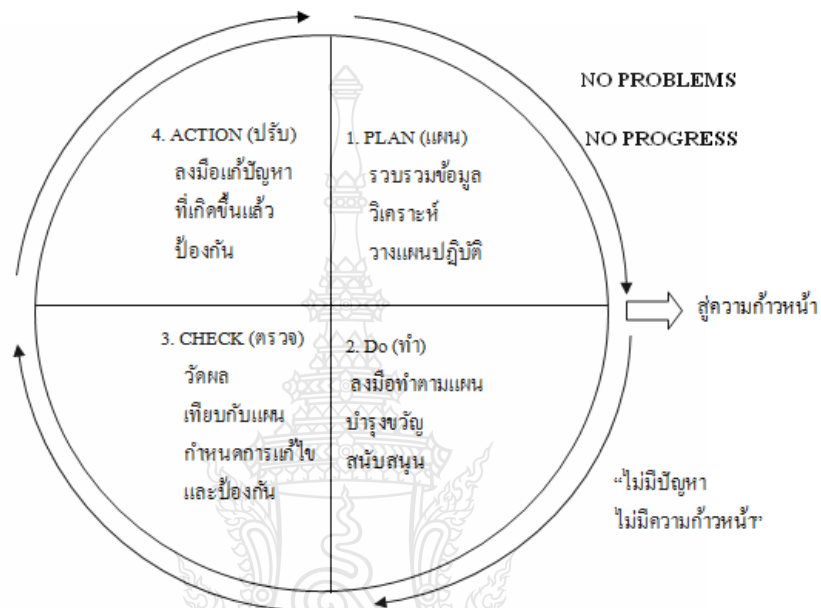


อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และ สังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ (เยวาลักษณ์ กุลพานิช, 2533, หน้า 22)

## 2. ด้านการะบวนการทำงาน และ ให้บริการ

จากการศึกษาทางผู้วิจัยได้พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเมื่อมีข้อผิดพลาด ผู้ให้บริการจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีกมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานได้เหมือนเดิมทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกจนจบขบวนการ ผู้ให้บริการสามารถติดตามงานที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ดี และสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานเหมือนเดิมทุกครั้ง และ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วของพนักงาน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงขอเสนอคือ กระบวนการทำงานแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ซึ่งประกอบด้วย 1) P = Plan คือ การวางแผนจาก วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้นของหน่วยงานนั้น ๆ ดังนั้นควรวางแผนงานควรวางให้ครบ 4 ชั้น ดังนี้ 1.1) ชั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ข้อมูล ด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่ หรือ งบประมาณ เป็นต้น 1.2) ชั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ เป็นต้น 1.3) ชั้นดำเนินงาน คือ การวางแผนทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน พนักงานตรวจค้น พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ให้มีแนวทางในการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น 1.4) ชั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากช่วงเวลาในการให้บริการ ประเมินจากคำติชมของผู้รับบริการ หรือ ประเมินจากเครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง 2) D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ และ มีความต่อเนื่อง สามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และ เรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง เพื่อให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วย 3.1) ตรวจสอบจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3.2) มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้ 3.3) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน 3.4) มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน 3.5) บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงาน ขึ้นต่อไปก็ดำเนินต่อไปได้ และ 4) A = Action คือ

การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหา ก็ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อนวนไปเรื่อย ๆ จึงเรียกวงจร PDCA ประโยชน์ของ PDCA ดังภาพที่ 5.1



ภาพ วงจร Deming (Deming's cycle)

ภาพที่ 5.1 ภาพแสดงวงจร PDCA

### 3. ด้านทักษะในการให้บริการ

จากการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ผู้ให้บริการจะรีบเข้าไปช่วยทันทีด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการ ผู้โดยสารทุกครั้ง ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับกับสถานที่ต่าง ๆ ทุกจุดของสนามบิน สุวรรณภูมิให้ผู้โดยสารได้ทันที เมื่อผู้โดยสารถาม ผู้ให้บริการจะเสนอบริการหรือทางเลือกให้ผู้โดยสารทันที หากผู้โดยสารไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ส่วนผู้ใช้บริการในความสำเร็จในเรื่อง ผู้ให้บริการยิ้มต้อนรับ และแสดงความพร้อมในการให้บริการเสมอ แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการไม่พอใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเสนอทางเลือกอื่น ๆ ได้อย่างทันที

ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพเทคนิค ต่าง ๆ ที่จะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และ อยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสถียร ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรัก และ ชอบในงานบริการ **Service Mind** มีความหมายดังนี้ S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม, E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์ M = Make Believe มีความเชื่อ I = Insist การยอมรับ N = Necessitate การให้ความสำคัญ และ D = Devote การอุทิศตน

ซึ่งคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการที่ควรจะมีทุกคน ในการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้ **1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)** พนักงานต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ **2) ต้องมีความช่างสังเกต (Observe)** ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้ มากยิ่งขึ้น **3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)** พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ **4) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)** กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ **5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)** ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการให้ดี **6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control)** งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี **7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)** ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและ คิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกใน

การให้บริการแก่ลูกค้า 8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และ เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ และ 9) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ลูกค้า องค์กร และพนักงานต่างมีความต้องการซึ่งจะต้องประสานความต้องการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน ลูกค้าต้องการเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา ได้การบริการที่ดี การต้อนรับที่อบอุ่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ลูกค้าพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win - win Strategy)

#### 4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ

จากการวิจัยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการจัดเครื่องมือ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้เตรียมพร้อมเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการให้บริการที่จะได้รับ ส่วนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานตรวจค้นใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดในการรับบริการมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานเช็คอิน และ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองใช้ออกใช้ระบบในการให้บริการที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ

จากผลการศึกษาทางผู้วิจัยจึงนำมาพิจารณาถึงการนำเทคโนโลยี ซึ่งอาจสรุปได้ว่า หากมีสำนักงาน 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้มีทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ และ เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประเภทที่สองคือ สำนักงานที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีใด ๆ เป็นหลัก แต่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำหรับสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลักนั้น เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างแน่นอนในทุก ๆ ด้าน เพราะ ถ้าหากไม่รู้จักใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์แล้ว

ย่อยจะไม่สามารถบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จได้ เทคโนโลยีจะถูกใช้เป็นที่กีดกันในการดำเนินงาน เป็นทั้งเครื่องมือสำหรับปฏิบัติงาน เป็นทั้งระบบที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการ และ ยังช่วยในการสร้างเสริมพันธมิตรทางธุรกิจให้มั่นคงมากยิ่งขึ้นด้วย

ส่วนสำหรับสำนักงานที่ยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเป็นหลักนั้น เมื่อพิจารณาให้ถี่ถ้วนแล้วอาจพบว่าในการปฏิบัติงานยังคงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นอย่างมาก การที่จะให้งานสำนักงานมีประสิทธิภาพ และ ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ นักบริหารที่ทันสมัยจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสำนักงานนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 4 ระดับ (อาทิมา เป็น รัชฎยานนท์, 2545 : 26) คือ 1) **ระดับปฏิบัติงาน** การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกิจกรรมบางอย่างที่ต้องทำซ้ำ ๆ กันโดยไม่ต้องมีการตัดสินใจ เช่น การตอบคำถามผู้มาใช้บริการ การเช็คอินของพนักงานเช็คอิน การตรวจหนังสือเดินทางของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก การตรวจความปลอดภัยของพนักงานตรวจค้น หรือ การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการขนส่งผู้โดยสาร เป็นต้น 2) **ระดับสนับสนุนการทำงาน** เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรวบรวมข้อมูล ข่าวสารที่ใช้ในกิจการ การจัดการระบบจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการค้นคืนเพื่อใช้งาน เป็นต้น 3) **ระดับบริหาร** เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานต่าง ๆ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการทำงาน และ 4) **ระดับกลยุทธ์** คือ ระบบที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อต่อสู้กับคู่แข่งในระยะยาว โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจ เช่น แนวโน้มความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต เป็นต้น

#### 5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงานของท่าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว มีผลต่อประโยชน์ทางด้านเวลา (Customer Service and the Time Benefit) ซึ่งเป็นการเริ่มต้นในการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีความต้องการโดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองให้ทันกับความต้องการนั้นทันที คือ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ เช่น ถ้าลูกค้ามีปัญหา ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน ไม่ควรปิดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น ไม่ควรหัวเราะ หรือ หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้ในขณะที่แก้ปัญหาให้กับลูกค้า ไม่ควรพุดจาด้วยอารมณ์รุนแรง ไม่ควรใช้ศัพท์วิชาการกับคนทั่วไป แต่ถ้าในกรณีที่เป็นจริง ๆ หรือไม่สามารถปฏิบัติให้กับลูกค้าได้ การปฏิเสธต้องนุ่มนวล และ มีเหตุผลอย่างเพียงพอ ส่วนสถานที่ที่ให้ความสะดวกในการให้บริการ

ลูกค้า ทางหน่วยงานนั้น ๆ ต้องให้ความสำคัญด้วย เพราะจะเป็นสถานที่ที่ติดต่อกันระหว่างผู้รับบริการ กับผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และ สร้างภาพพจน์ได้ ถ้าเราให้บริการที่ดี ผู้รับบริการพึงพอใจ รวมทั้งผู้รับบริการจะเป็นประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานที่ดีด้วย (W-O-M) แต่ถ้าผู้ให้บริการประพฤตินั้นที่ไม่พอใจผู้รับบริการก็จะบอกต่อไปในทางที่ไม่ดีแก่คนอื่น ๆ ต่อไป และ สิ่งที่สำคัญการบอกต่อจะไม่สามารถหยุดยั้งได้ ซึ่งทำให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้ในวงกว้าง

ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องใกล้เคียงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพื่อการบริการที่เร็วที่สุด สะดวกที่สุด ขั้นตอนง่ายที่สุด สิ่งทีกล่าวมานี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การกระจายศูนย์บริการ ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการ มีหน่วยงานสำหรับบริการ มีศูนย์ Call Center มีแผนกบริการลูกค้า Customer Service หรือ Customer Care และ ขั้นตอนที่ให้บริการง่าย ไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการเข้าใจได้ทุกเพศทุกวัย

#### 6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ

จากการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันที่มากที่สุด รองลงมา คือ หากหน่วยงานไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการ ได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วยบริการเพิ่มเติม และ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม ในกรณีที่มีปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งเพนเชนสกาย และ โทมัส (Penchansky and Thomas อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน 2538 : 13 - 14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
- 3) ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่ง บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability)

ดังนั้น หากบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงานนั้นได้

#### 7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ และ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ

จากการวิจัยด้านความเพียงพอของเครื่องมือให้ความสำคัญในเรื่อง ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการ ได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารมากที่สุด รองลงมา คือ หากเครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ทางหน่วยงานของผู้ให้บริการสามารถ

หาเครื่องมืออื่นมากทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว และ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง ระบบในการทำงานมีความทันสมัย และ อัปเดต ข้อมูลในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ง่าย และ แม่นยำมากที่สุด รองลงมา คือ มีการค้นคว้า และ วิจัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ เช่น การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็น ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ดังนั้น จึงควรมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และ คาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และ สารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และ ที่สำคัญคือผู้ใช้บริการ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับ และ ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ

#### 8. ด้านการพัฒนาพนักงาน

จากการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่อง หลังจากการเข้าฝึกอบรม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้วางไว้มากที่สุด รองลงมา คือ การฝึกอบรมทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการของผู้ให้บริการมีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้โดยสารได้ วิธีการพัฒนาบุคลากรมีวิธีการอยู่หลายวิธีซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายคน ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรจะเลือกใช้วิธีใดตามโอกาสและความเหมาะสม ดังที่ ภิญญา สาธร (2519 : 164-166) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรที่





## บรรณานุกรม

“การประเมินโครงการ CIPP Model,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

[http://www.kruinter.com/show.php?id\\_quiz=630&p=1](http://www.kruinter.com/show.php?id_quiz=630&p=1)

“การมีจิตใจในการบริการที่ดี,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [www.cdd.go.th/j4607181.htm](http://www.cdd.go.th/j4607181.htm)

[ สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2548 ]

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียว

เบ็ดเสร็จ (One Step Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระจิตต์ ราคา. 2558. บรรยายากาศ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กับ

มหาวิทยาลัยของรัฐ. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จรัสศรี พรหมมาศ. 2553. สภาพและปัญหาการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพในโรงเรียน

มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตยาพร เสมอใจ. 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่1, กรุงเทพฯ, เอ็กเปอร์เน็ท.

ชัชวาล สุขหล้า. 2539. การประเมินโครงการส่งเสริมกีฬา นักเรียน นักศึกษา และเยาวชน ประจำปี

2528 จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชนิดา วันวงศ์. 2544. ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถาม

และรับรองที่นั่ง ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ.

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิตศัน คณะวรรณ, ชีรพล แซ่ตั้ง. 2546. การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ :

บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ณัฐพล ชันชชัย. “แนวความคิดและทฤษฎี ในการพัฒนาประเทศและการพัฒนาชนบท,”

ประมวลบทความและข้อคิดเกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรม และการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ :

กองแผนงานสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

“ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap5.html>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชำระ ช่อไม้ทอง. 2553. “บทความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค,” เอกสารประกอบการ  
อบรมผู้บริหาร ทอท. ระดับสูง ระดับกลาง รุ่นที่ 2 หลักสูตร การบริหารธุรกิจ  
ระหว่าง 28 มีนาคม – 27 พฤษภาคม 2533.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ฌ. อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 1  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรธยา พลษา. 2546 . การประเมินโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพของอำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย.  
วิทยานิพนธ์. กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงคันุช มิกวาพ. 2544. การประเมินโครงการส่งเสริมสุขภาพตามโครงการโรงเรียนส่งเสริม  
สุขภาพของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 6 จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม  
:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นัทลี ดารานันท์. 2538. ภาพพจน์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในทรรศนะของ  
ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ทำอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
ภาควิชาสื่อสารมวลชนคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริศรา อิศรียานนท์. 2548. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน  
ต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นริสา คันธเศรษฐ์, วิณา พันธุ์ไชย, อรวรรณ พรพิมลมิตร, สิริกร บำรุงปรีชา, จุฑารัตน์ พิริยะศักดิ์  
จินดา, ดร.สถาพร โอภาสานนท์ . การจำลองกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสารภายใน  
อาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ .  
ภาควิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ โลกทัศน์และการขนส่ง คณะพาณิชยศาสตร์  
และการบัญชี.
- นิตา ชูโต. 2557. การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ ๑: ธรรมสารการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ ๑: สุวีริยาสาส์น.
- บทที่ 2 การวางแผนงานคุณภาพด้วยระเบียบวิธี PDCA. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://lpn.nfe.go.th/Management/B2.html>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ (ตอนที่ 1)” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://research-all.blogspot.com/2011/02/1\\_01.html](http://research-all.blogspot.com/2011/02/1_01.html), [สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2554]
- ปัทมา เอื้ออรรถการ. 2545. วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคติต่องานบริการและผูกพันต่อองค์กร:  
กรณีศึกษา บริษัทซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต  
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปัทมา ลากเจริญวุฒิ, จิตวิวัฒน์ สิงห์สัจย์, เทพฤทธิ์ จึงประวัตติ, น.ต.ประสิทธิ์ แสนโกเมฆ, กฤติยา  
สงวนถื่น. 2548. รายงานการวิเคราะห์แบบจำลอง เรื่อง SECURITY SCREENING.  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2529. การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ ฯ:  
การพิมพ์พระนคร.
- ประชุม รอดประเสริฐ . 2530. การบริหารโครงการ . กรุงเทพฯ ฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2539. การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์พิสนุ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ, รัชณี ณ ระนอง และ คณะ. 2527. การวิเคราะห์สถานการณ์. กรุงเทพฯ ฯ :  
เนติกุลการพิมพ์.
- “ประวัติของสนามบินสุวรรณภูมิ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.suvarnabhumiairport.com/about\\_logo\\_th.php](http://www.suvarnabhumiairport.com/about_logo_th.php).2550
- “ประวัติความเป็นมาของสนามบินสุวรรณภูมิ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[www.thaibizcenter.com/KnowledgeCenter.asp?kid=194](http://www.thaibizcenter.com/KnowledgeCenter.asp?kid=194).2550
- พรรณราย คำจันทร์ดี. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีกับคุณภาพ  
การสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ภาควิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พล.ต.ต.ทวีศักดิ์ ตู้อินดา. 2550. ตม.เพิ่มศักยภาพคุมเข้มสุวรรณภูมิ เสริมกำลังพลอีก 60  
นายรับไอซีชัน /ติดตั้งระบบอี-วีซ่า ใช้เวลาตรวจ 30 วินาที. หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ  
ฉบับที่ 2260, 11 ต.ค. – 13 ต.ค. 2550.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิสิฐ มหามงคล. 2556. ความคาดหวังและพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์ศรี. 2549. การประเมินทางการศึกษา แนวคิดสู่การประเมิน. กรุงเทพฯ: เทียมฟ้า การพิมพ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การบริหารสำนักงาน . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี.2542. การประเมินโครงการแนวคิดและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. 2533. สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน. ข้าราชการ, 35, 16-18. “รางวัลและเกียรติยศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [www.suvarnabhumiairport.com/award\\_th.php](http://www.suvarnabhumiairport.com/award_th.php). 2550
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2529. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.
- เรวัต แสงสุริยงค์. 2547. การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะ ของไทย. คุุฎิพนธ์รัฐศาสตรคุุฎิบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรืออากาศโท พลอย ปิ๋ว. 2534. ทศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ว่าที่ร้อยตรีวุฒิชัย เหมาะใจ. 2550 . คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจคอมพิวเตอร์ประกอบที่มี ผลต่อความสำเร็จ ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- “วิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ในการพัฒนาบุคลากร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://supervis-nited.blogspot.com>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2552 ]
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541. การประเมินผลระบบเปิด. กรุงเทพฯ: สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรเดช จันทรศร. 2554. การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สกายบล็อกและการพิมพ์. 29 สิงหาคม 2554.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กัญญา สาทร. 2519. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สกุลนารี กาแก้ว. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุขุม มูลเมือง. 2530. เทคนิคการประเมินผลโครงการ . พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ ฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สชา ธนศรีวิเศษชัย. 2541. การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2541. การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เลียงช้าง.
- สฤษฎ์ ศรีมาจันทร์. 2537. การวิเคราะห์อุปสงค์ต่อการเดินทางทางอากาศยานภายในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษารัฐ. 2545. ชุดวิชาการประเมินเพื่อการพัฒนา . กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการศึกษา.
- “สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม,” [ ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.adeq.or.th/web/news/news\\_green\\_detail.php?id=26&cateid=tb&name=%CA%D4%E8%A7%E1%7B4%C5%E9%CD%1%C8%D6%A1%C9%D2](http://www.adeq.or.th/web/news/news_green_detail.php?id=26&cateid=tb&name=%CA%D4%E8%A7%E1%7B4%C5%E9%CD%1%C8%D6%A1%C9%D2)  
[ สืบค้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน 2548 ]

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมบูรณ์ ดันยะ. 2532. การประเมินทางการศึกษา. นครราชสีมา: วิทยาลัยครุนครราชสีมา.
- สุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร. 2548. ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร และการจัดการองค์การที่มีต่อ  
คุณภาพในการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2548. ศิลปะการให้บริการ .พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2518. ความรู้พื้นฐานสำหรับการประเมินโครงการทางการศึกษา. ในรวม  
บทความทางการประเมินโครงการ. หน้า 82 – 111. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาจารย์ นาคศุภกรังษี. 2540. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงาน และ สวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิมา เป้นัธยฐานนท์. 2545. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ. กรุงเทพมหานคร : แม็ค.
- อรุณรัตน์ นิยม. 2537. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบินระหว่างสาย  
การบินไทย และ สายการบินต่างชาติ. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนา  
สังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรอนงค์ ประสงค์. 2550. การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร: ศึกษากรณีกลุ่มภารกิจด้านรายได้.  
กระทรวงการคลัง. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
Airports Authority of Thailand. August 1996. *Siam Smile*. Vol 10.
- Ashford, N. 1988 . **Level of Services Design Concept for Airport Passenger Terminal- a  
European View**. Transportation Planning and technology. Vol .12, pp.5-12.
- Ashford, N.,o! Leary, N.M., and Mcginty. P.D. 1076. **Stochastic modeling of passenger and  
baggage flows through and airport terminal**. Traffic Engineering and control.  
pp.207 – 210.
- Ashford,N.,Staton,H.P.M.,and More,C.A. 1984. **Airport Operations**. Wiley Interscience.  
New York.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Board . 1987. **Special Report 209: Highway Capacity Manual**. TRB, Washington, D.C., National Research Council.
- British Airport Authority. 1981. **Glossary of Terms**, London.
- Dave Ulrich. 1997. **Human resource champions: the next agenda for adding value and delivering results**. President and Fellows of Harvard College. USA. pp.12-13.
- Davis Jr. W. 1974 . **An Introduction to Public Administration** . New York: The Free.
- Fruin, J.1971. **Pedestrian Planning and Design**. New York Maudep.
- Gronroos, Christian. 1990. **Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition**. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. 2006. **Services marketing: Concepts, strategies, & Cases**. Mason, OH: Thomson South-Western.
- International Airport Association. Montreal. 1978. **Airport Terminal Reference Manual**. 6 th ed. Canada, Quebec.
- Lovelock, Christopher H. 1996. **Services Marketing, Third Edition**. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Millet, J. D. 1954. **Management in the public service**. New York: McGraw-Hill.
- Press.Conbach.Lee J. 1987. **Evaluation: Theory and practice**. Ohio: Chales A. Joamcs.
- Provas, Malcolm. 1979. **Evaluation of on gloving Program in Public School System, Education Evaluation New Roles New Means**. Chicago: National Society for the Study of Education. P. 242 – 265.
- Payne, Adrian. 1993. **The Essence of Services Marketing**. Hertfordshire: Prentice Hall International (UK).
- Rhodes, R. A. W. 1996. **The new governance: Governing without government**. Political Study, 44(11), 112-115.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Stufflebeam. 1985. And others . **Education Evaluation and Decision Making** Lllionis: F.E.

**Peacock publishers.**

Thomas G. Cumming & Christopher G. Worley. 2005. **Organization Development & Change:**

**8 th Edition.** Thomson South-Western. USA. p.4.

Transportation Canada. **A Discussion on Level of Service Condition and Methodology for**

**Calculating Airport Capacity.** TP.2027. April 1979.

Transportation Canada. January 1988. **Summary of Airport Planning Models-Background**

**paper.** Professional and Technical Services, Canada, Ottawa, Ontario.

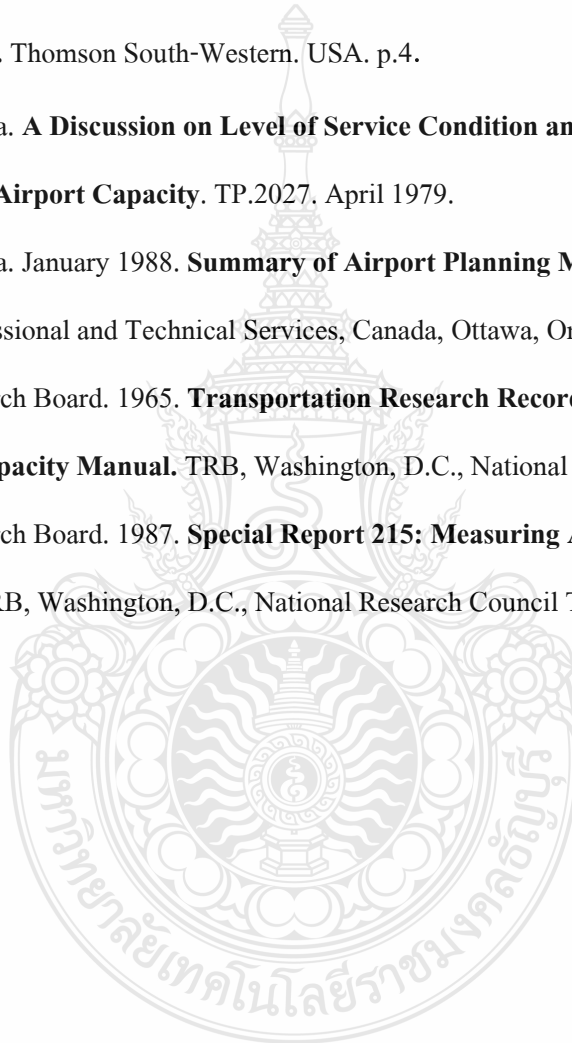
Transportation Research Board. 1965. **Transportation Research Record special Report 87:**

**Highway Capacity Manual.** TRB, Washington, D.C., National Research Council.

Transportation Research Board. 1987. **Special Report 215: Measuring Airport Landside**

**Capacity.** TRB, Washington, D.C., National Research Council Transportation

Research.





ภาคผนวก



## แบบสอบถามประกอบงานวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน  
การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำผลจากการวิจัยนำไปใช้ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณี ศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ดังนั้นจึงเรียนขอความอนุเคราะห์ขอความร่วมมือท่าน ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริงทุกประการ ซึ่งข้อมูล ที่ท่านตอบทางผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด โดยข้อมูลที่ทุกท่านกรุณาตอบจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ มิได้เสนอเป็นรายบุคคลและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ จากการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้านางสาว ปิยะนุช เลิศศิริ ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ซึ่งทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและวิเคราะห์ในภาพรวมต่อไป



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมายถูกลงในช่อง (/) หน้าข้อความที่เป็นข้อมูลตรงกับความเป็นจริงเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงว่าท่านให้ความสำคัญระดับไหน

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานทุกคนตามมาตรฐานของแต่ละหน่วยงานที่วางไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสารที่รับบริการได้มากหรือน้อยเพียงใด ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ และ ด้านการพัฒนาพนักงาน

ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ ต่อไปนี้ ระดับ 5 = ทำเป็นประจำทุกครั้ง ระดับ 4 = เกือบทำทุกครั้ง ระดับ 3 = เคยทำบ้างปานกลาง ระดับ 2 = เคยทำบ้างเล็กน้อย และ ระดับ 1 = ไม่เคยทำเลย

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	ทำเป็นประจำ ทุกครั้ง	เกือบ ทำทุก ครั้ง	เคยทำ บ้างปาน กลาง	เคยทำ บ้าง เล็กน้อย	ไม่ เคย ทำเลย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
1.1 ท่านดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ไว้ต้อนรับผู้โดยสาร					
1.2 ท่านจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และ จัควางไว้ในที่ที่ผู้โดยสารเข้าใจง่าย และ เห็นได้ง่าย					
1.3 ท่านตรวจเช็คอุปกรณ์ สถานที่ให้บริการเรียบร้อย และ ปลอดภัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา					
1.4 ท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและปลอดภัยเสมอ					

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	ทำเป็นประจำ ทุกครั้ง	เกือบ ทำทุก ครั้ง	เคยทำ บ้างปาน กลาง	เคยทำ บ้าง เล็กน้อย	ไม่ เคย ทำเลย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>2. ด้านกระบวนการทำงาน</b>					
2.1 ท่านสามารถให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานของท่านกับผู้โดยสารได้เหมือนเดิมทุกครั้ง					
2.2 เมื่อมีข้อผิดพลาด ท่านจะพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำขึ้นอีก					
2.3 ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่แรกโดยที่ผู้โดยสารไม่ต้องร้องขอ					
2.4 ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ดี และสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารพึงพอใจ					
2.5 ท่านมักจะติดตามงานที่ผู้โดยสารร้องขอจนสำเร็จ ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจทุกครั้ง					
<b>3. ด้านทักษะในการให้บริการ</b>					
3.1 เมื่อผู้โดยสารมีปัญหา ท่านจะรีบเข้าไปช่วยเหลือทันทีด้วยความเต็มใจ					
3.2 เมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการ ท่านจะยิ้มต้อนรับและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ					
3.3 ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ทุกจุดของสนามบินสุวรรณภูมิกับผู้โดยสารได้ทันที ที่ผู้โดยสารมาถาม					
3.4 ท่านให้บริการได้อย่างมืออาชีพ ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ					
3.5 ท่านแสดงท่าทางมั่นใจ ในขณะที่ให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง					
<b>4. ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือในการให้บริการ</b>					
4.1 ท่านสามารถใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการให้บริการ					
4.2 ท่านสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดในการรับบริการ					
4.3 ท่านจัดเครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารใช้ประจำไว้พร้อมเสมอ ก่อนที่ผู้โดยสารจะร้องขอ					

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	ทำเป็นประจำ ทุกครั้ง	เกือบ ทำทุก ครั้ง	เคยทำ บ้างปาน กลาง	เคยทำ บ้าง เล็กน้อย	ไม่ เคย ทำเลย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.4 ท่านสามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ					
<b>5. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ</b>					
5.1 ท่านสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละหน่วยงานของท่าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง รวดเร็ว และ ฉับไว					
<b>6. ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ</b>					
6.1 หากจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ ท่านสามารถเข้าไป ช่วยเหลือได้อย่างทันที					
6.2 หากหน่วยงานของท่านไม่สามารถรองรับผู้โดยสารจำนวนมากได้ ทางหน่วยงานของท่านได้จัดหาพนักงานชั่วคราวมาช่วย บริการเพิ่มเติมหรือไม่					
6.3 ทางหน่วยงานของท่านมีนโยบายรับสมัครพนักงานเพิ่มเติม หรือไม่ ในกรณี ที่ปริมาณพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ					
<b>7. ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ</b>					
7.1 ทางหน่วยงานของท่านได้จัดหาเครื่องมือในการให้บริการได้ อย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร					
7.2 ในกรณีที่เครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ หน่วยงานของ ท่านได้จัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นหรือไม่					
7.3 หากเครื่องมือที่ให้บริการชำรุด ท่านสามารถหาเครื่องมืออื่น มาทดแทนเครื่องมือที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว					
<b>8. ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ</b>					
8.1 มีการค้นคว้าและวิจัยเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในหน่วยงาน					
8.2 ระบบในการทำงานของท่านทันสมัยและอัปเดตข้อมูลในการ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ แม่นยำ					

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	ทำเป็นประจำ ทุกครั้ง	เกือบทำ ทุกครั้ง	เคยทำ บ้างปาน กลาง	เคยทำบ้าง เล็กน้อย	ไม่เคย ทำเลย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>9. ด้านการพัฒนาพนักงาน</b>					
9.1 การฝึกอบรมทำให้ท่านใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวกให้ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว และรวดเร็ว					
9.2 การฝึกอบรมช่วยพัฒนาทักษะในการให้บริการให้มี ความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการที่ แตกต่างของผู้โดยสารได้					
9.3 จากการเข้าฝึกอบรม ท่านสามารถให้บริการ ผู้โดยสารได้อย่างต่อเนื่อง และ เป็นไปตามขั้นตอน มาตรฐานของหน่วยงานของท่าน					

### ส่วนที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนเครื่องหมายถูก ลงในช่อง (/) หน้าข้อความที่เป็นข้อมูลตรงกับความเป็นจริง  
เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงว่าท่านให้ความสำคัญระดับไหน

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานแต่ละหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานรู้ถึงการให้บริการของตนเองและป รับปรุงพัฒนาให้การให้บริการมี  
คุณภาพสูงขึ้น ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) การ  
ประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process  
Evaluation) และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ ระดับ 5= มีการดำเนินงานใน  
ระดับมากที่สุด ระดับ 4 = มีการดำเนินงานในระดับมาก ระดับ 3 = มีการดำเนินงานในระดับปาน  
กลาง ระดับ 2 = มีการดำเนินงานในระดับน้อย และ ระดับ 1 = มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation)</b>					
1.1 หลักการ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกัน					
1.2 การกำหนดเป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน และระยะเวลา ดำเนินงานมีความเหมาะสม และ ปฏิบัติจริงได้					
1.3 การจัดบรรยากาศในการให้บริการของหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับดำเนินงาน					
1.4 การประสานงานระหว่างบุคลากร ทำให้เกิดความร่วมมือ ในการดำเนินงาน					
<b>2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน ( Input Evaluation)</b>					
2.1 จำนวนบุคลากรที่ร่วมดำเนินงาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
2.2 มีงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด					
2.3 ได้รับงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานรัฐและเอกชน					
2.4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือหรือเครื่องใช้ในการดำเนินงานของ หน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
2.5 อาคารสถานที่ เคน์เตอร์ หรือ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน ของท่าน มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
<b>3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)</b>					
3.1 ภายในหน่วยงานของท่าน มีการศึกษาสภาพปัญหา และ มีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
3.2 ภายในหน่วยงานของท่าน มีการจัดทำกรอบแนวคิดและ กำหนดปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
3.3 การดำเนินเป็นไปตามที่หน่วยงานของท่านกำหนดในแผนงาน เป็นไปตามขั้นตอนทุกกิจกรรม					
3.4 มีการติดตามกำกับดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด ทุกระยะ					
3.5 มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานทุกครั้ง					



ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.6 มีการวิเคราะห์ภายในหน่วยงาน และนำผลการประเมินผลการดำเนินงานมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง					
<b>4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้</b>					
<b>4.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>					
4.1.1 มีการจัดแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนโดยละเอียด					
4.1.2 ใช้อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือประกอบการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและได้ประโยชน์คุ้มค่ากับผู้ใช้บริการและหน่วยงานของท่าน					
4.1.3 บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นกันเอง อบอุ่น และให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการ					
4.1.4 มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในแผนปฏิบัติงานทุกขั้นตอน					
4.1.5 นำผลการประเมินการดำเนินงานมาพัฒนาตัวท่านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
<b>4.2 พฤติกรรมการดำเนินงานผู้ตอบแบบสอบถาม</b>					
4.2.1 มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานของท่าน					
4.2.2 ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและสนใจ					
4.2.3 ท่านมีส่วนร่วมและมีโอกาสใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์อย่างทั่วถึง					
4.2.4 ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน					
4.2.5 ท่านกล้าแสดงออก ถาม และ ตอบคำถาม ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องและมีเหตุผล					
4.2.6 ท่านมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามความเหมาะสม					
4.2.7 มีการสรุป และ บันทึกผลการดำเนินงานทุกครั้ง					
4.2.8 ท่านมีความรู้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					





..... **The Performance Assessment of Services : Case Study Suvarnabhumi Airport** .....

The results of query will be used in preparing the thesis for the Master of Business Administration Program in General Management, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand.

Could you please help us by answering the questions on this query? All your answers will be kept confidential and will only be used for statistical purpose. On the other hand, they will help to improve the services provided to air travelers. If there are any defects, we are sorry for any mistakes and errors that we have made. Finally, we would like to thank all of you who devote your time and attention.

Write in Your Response on Place an ( ✓ ) in the Box Where Applicable

**Past 1: The personal information of respondents**

- 1. Gender**                      ( ) Male                      ( ) Female
- 2. Age**                              ( ) less than 20 years      ( ) 20-30 years              ( ) 30 – 40 years  
( ) 40 – 50 years              ( ) 51 - 60 years              ( ) over 60 years
- 3. Occupation**                      ( ) Government Official      ( ) State Enterprise Employee ( ) Officer  
( ) Business Own              ( ) Student                      ( ) other
- 4. Education Level**              ( ) lower than diploma      ( ) Diploma                      ( ) Bachelor Degree  
( ) Master Degree              ( ) Ph.D.
- 5. Purpose of this trip**              ( ) Business                      ( ) Conferences/ Seminars      ( ) Study  
( ) Visit family                      ( ) Vacation
- 6. How many international air trips do you make per year?**  
( ) First trip                      ( ) 1-2 trips                      ( ) 3-4 trips  
( ) 5-6 trips                      ( ) more than 7 trips
- 7. Are you travelling?**  
( ) Alone                              ( ) with husband/wife              ( ) with family  
( ) with relatives                      ( ) with group tour                      ( ) with friend

**Write in Your Response on Place an ( ✓ ) in the Box**

**Past 2: The recognition of the quality of service**

	<b>Very good ( 5 )</b>	<b>Good ( 4 )</b>	<b>Satisfactory ( 3 )</b>	<b>Below average ( 2 )</b>	<b>Poor ( 1 )</b>
<b>1. The environmental of the performance of staff</b>					
1.1 Service areas within the international departure hall clean and safe.					
1.2 Signage and Symbols are clear and easy to understand.					
1.3 Service equipments are safe and available anytime.					
1.4 Airport facilities are always safe.					
<b>2. The working process of staff</b> (Staff are able to service the same standards every time and able to fix the problem immediately, when there is an error.)	<b>Very good ( 5 )</b>	<b>Good ( 4 )</b>	<b>Satisfactory ( 3 )</b>	<b>Below average ( 2 )</b>	<b>Poor ( 1 )</b>
2.1 Airport officer					
2.2 Check – in staff					
2.3 Immigration officer					
2.4 Security staff					
<b>3. Service skill of staff</b> (Staff always smile and ready to serve and then if you are not satisfied with the service, Staffs are able to offer a service or other alternatives immediately.)	<b>Very good ( 5 )</b>	<b>Good ( 4 )</b>	<b>Satisfactory ( 3 )</b>	<b>Below average ( 2 )</b>	<b>Poor ( 1 )</b>
3.1 Airport officer					
3.2 Check – in staff					
3.3 Immigration officer					
3.4 Security staff					
<b>4. The skill of using tool of staff</b>	<b>Very good ( 5 )</b>	<b>Good ( 4 )</b>	<b>Satisfactory ( 3 )</b>	<b>Below average ( 2 )</b>	<b>Poor ( 1 )</b>
4.1 Security Check are able to use security tool, not too much to make you feel uncomfortable in the service.					
4.2 Check – in staff and Immigration officer are able to use service systems are modernized and updated data quickly and accurately					

<b>5. The attention of staff</b> (Staff understand the need of you , willing to serve and well-manners service)	<b>Very good</b> (5)	<b>Good</b> (4)	<b>Satisfactory</b> (3)	<b>Below average</b> (2)	<b>Poor</b> (1)
5.1 Airport Officer					
5.2 Check – in staff					
5.3 Immigration officer					
5.4 Security staff					

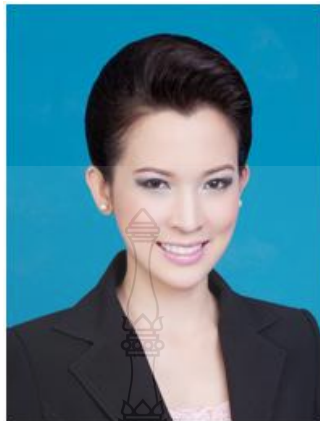
**Write in Your Response on Place an ( ✓ ) in the Box**

**Past 3: The performance assessment of service**

<b>1. Context Evaluation</b>	<b>Very good</b> (5)	<b>Good</b> (4)	<b>Satisfactory</b> (3)	<b>Below average</b> (2)	<b>Poor</b> (1)
1.1 An overview of the services is appropriate and efficient service.					
1.2 Coordination between various departments within international departure hall and help each other.					
1.3 Service friendly					
<b>2. Input Evaluation</b>	<b>Very good</b> (5)	<b>Good</b> (4)	<b>Satisfactory</b> (3)	<b>Below average</b> (2)	<b>Poor</b> (1)
2.1 Number of employees and counters at international departure hall are reasonable and adequate.					
2.2 Service equipments within international departure hall are reasonable and adequate.					
<b>3. Process Evaluation</b>	<b>Very good</b> (5)	<b>Good</b> (4)	<b>Satisfactory</b> (3)	<b>Below average</b> (2)	<b>Poor</b> (1)
3.1 Service staff on time					
3.2 First come first serve					
3.3 Service the same standards, quickly and safe every time.					
<b>4. Product Evaluation</b>	<b>Very good</b> (5)	<b>Good</b> (4)	<b>Satisfactory</b> (3)	<b>Below average</b> (2)	<b>Poor</b> (1)
4.1 Staffs are able to serve the detailed steps.					



## ประวัติผู้เขียน



**ชื่อ – นามสกุล** นางสาว ปิยะนุช เลิศศิริ

**วัน เดือน ปีเกิด** 20 ตุลาคม 2530

**ที่อยู่** 18 / 49 ซอยชุมชนเทศบาลสัมพันธ ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง  
จังหวัดปทุมธานี 12000

**การศึกษา** ระดับปริญญาโท : สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี พ.ศ. 2555  
ระดับปริญญาตรี : สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี พ.ศ. 2553

**E-mail** lita\_g05@hotmail.com