

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ชัชพันธ์ ยืนยงค์

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2562

CUSTOMER EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD SERVICE QUALITY OF
DONMUEANG AIRPORT

Chatchanan Yuenyong

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program

in Japanese Business Administration

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2019

หัวข้อสารนิพนธ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ท่าอากาศยานดอนเมือง

โดย

ชัชพันธ์ ยืนยงค์

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. เอ็ม พงษ์พอง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วนิดา วาดิเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

ชัชนันท์ ยืนยงค์ : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์, 79 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองสัญชาติไทย จำนวนทั้งสิ้น 412 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ การทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)

ผลการเปรียบเทียบพบว่า อายุมีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และพบว่า เพศและอาชีพผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

และยังพบว่า ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองทุกด้าน คือ ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

TNI

CHATCHANAN YUENYONG : CUSTOMER EXPECTATION AND SATISFACTION
TOWARD SERVICE QUALITY OF DONMUEANG AIRPORT. ADVISOR :
DR. BOONYADA NASOMBOON, 79 PP.

This research has the objectives to study about 1) High Customer expectation
2) High Customer satisfaction 3) Comparison of different demographics that affected to
customer expectation 4) Comparison of different demographics that affected to
customer satisfaction 5) Comparison between customer expectation and customer
satisfaction. The data were collected from 430 Thai people who used Donmueang
airport. The statistic used for the data analysis consisted of Mean, Standard Deviation,
Percentage, One sample t-test, Independent Sample T-test, One-way Analysis of
Variance: ANOVA, Pair test.

According to the research result of the comparative study found that the
different personal factors as age are affecting to customer expectation and also the
different personal factors as sex are affecting to customer satisfaction.

In addition, Comparison between customer expectation and customer satisfaction
in every dimension as Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance
was different at 0.01 level of significant.

TNI

Graduate School
Field of Study Business Japanese
Academic Year 2019

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดีมาจากความกรุณา ความเสียสละ และความอนุเคราะห์ จาก ดร. บุญญาดา นาสมบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำชี้แนะ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนติดตามการทำวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมถึงครูบาอาจารย์ มิตรสหาย ผู้ที่คอยให้กำลังใจ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีตลอดมาจนสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ให้แก่ท่านที่สนใจนำไปใช้ประกอบความรู้เพิ่มเติมในอนาคต หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ชัชพันธ์ ยืนยงค์

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานดอนเมือง.....	8
ความหมายของการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ในสินค้าและบริการ.....	10
2 ประเภทธุรกิจ	20
3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	24
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	28
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	29
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	29
7 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง	30
8 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	31
9 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านความน่าเชื่อถือ.....	32
10 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	33
11 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการเอาใจใส่	34
12 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ.....	35
13 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง	36
14 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	36
15 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านความน่าเชื่อถือ.....	38
16 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	39
17 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการเอาใจใส่	40
18 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ.....	41
19 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง	43
21 การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิง	44
22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	45
23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุและความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	47
24 เปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	50
25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิง	51
26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ.....	53
27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ.....	55
28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการ	56
29 ผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน	57

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญรูป

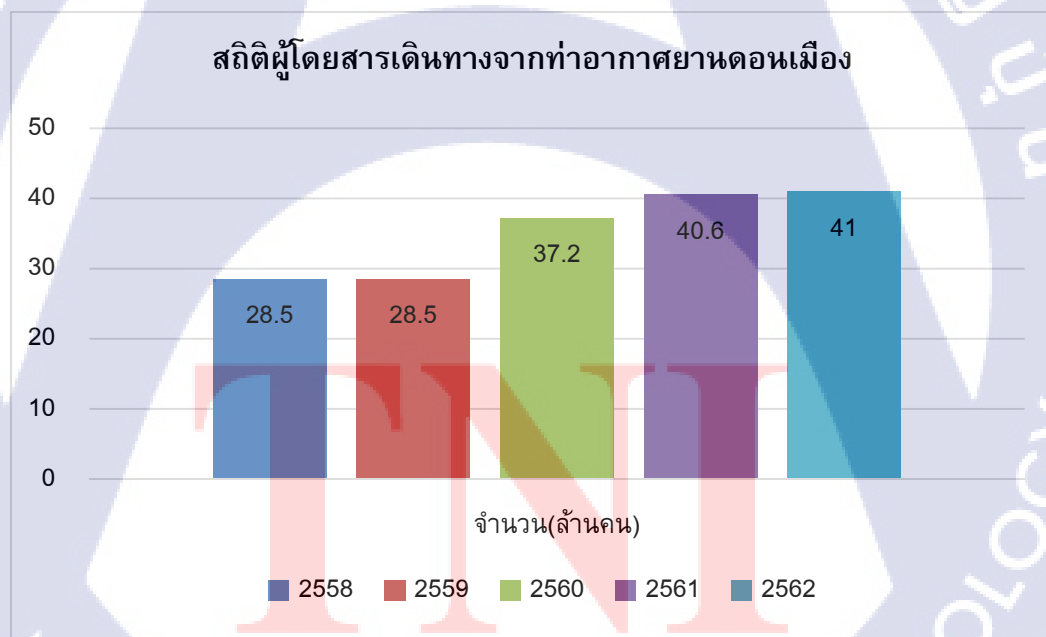
รูป		หน้า
1	สถิติการขนส่งทางอากาศของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง.....	1
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
3	The Gaps Model.....	13



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นสนามบินพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทย ก่อตั้งในปี 2457 ภายใต้การดูแลของ กรมการบินทหารบก และเปลี่ยนชื่อมาเป็น สนามบินกรุงเทพในปี 2498 ภายหลังได้ก่อตั้ง การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยขึ้นในปี 2522 ซึ่งถือเป็นวันสถาปนาของ ทอท.จนถึงปัจจุบัน ในอดีตท่าอากาศยานดอนเมืองเคยใช้เป็นสนามบินหลักแห่งเดียวของประเทศไทย มีสายการบินจากนานาประเทศเข้ามาให้บริการ อย่างไรก็ตาม ในปี 2549 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดใช้งาน และท่าอากาศยานดอนเมืองก็ได้ปิดให้บริการขึ้นลงเครื่องบินพาณิชย์ โดยย้ายเที่ยวบินทั้งหมดไปขึ้น และลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายหลังด้วยนโยบายของรัฐบาล ในช่วงนั้นที่ต้องการลดความแออัดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้มีการจัดการให้เปิดใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองอีกครั้งในปี 2555 และเปิดใช้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2562ข : ออนไลน์)



รูปที่ 1 สถิติการขนส่งทางอากาศของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ที่มา : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562ข). สถิติขนส่งทางอากาศ.
ออนไลน์.

จากสถิติการขนส่งทางอากาศของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่า ในปี 2562 และปีถัดไป ท่าอากาศยานดอนเมืองจะมีจำนวนผู้ใช้บริการมากกว่า 40 ล้านคน ซึ่งจะถูกจัดอยู่ในประเภทสนามบินซึ่งมีจำนวนผู้โดยสาร มากกว่า 40 ล้านคนซึ่งอยู่ในประเภทเดียวกับ สนามบินใกล้เคียงอย่าง สนามบินชางงี ประเทศสิงคโปร์ สนามบิน เซี่ยงไฮ้ผู่ตง ประเทศจีน รวมไปถึงสนามบินภายในประเทศไทย อย่าง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากเดิมซึ่งถูกจัดอยู่ในประเภท สนามบินซึ่งมีผู้โดยสาร 25-40 ล้านคน สมาคมนานาชาติ (ACI Airport Council International. 2019 : Online) อย่างไรก็ตาม อาคารผู้โดยสาร อาคาร 1 ซึ่งใช้สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ สร้างแล้วเสร็จเมื่อปี 2531 ปัจจุบันใช้งานมาก 32 ปีแล้วจึงมีสภาพภายในอาคารค่อนข้างเก่าและทรุดโทรมทำให้ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพอาคารผู้โดยสารค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งบางส่วนของอาคารมีอุณหภูมิที่สูงเกินไป บางส่วนมีอุณหภูมิต่ำเกินไป อันเนื่องมาจากการปรับปรุงโครงสร้างภายในเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสาร หรือด้านปริมาณห้องน้ำที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เป็นต้น แต่เนื่องจากเหตุผลด้านการอนุมัติงบประมาณและยากที่จะหยุดการให้บริการหรือขอความร่วมมือให้สายการบินที่ใช้งานอาคารผู้โดยสาร อาคาร 1 เพื่อย้ายสถานที่ตั้งชั่วคราวจึงทำให้ไม่สามารถปรับปรุงอาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ได้ในเวลาอันใกล้ การปรับปรุงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยลดแรงปะทะ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสารที่สามารถปรับปรุงได้ทันที

ด้วยเหตุนี้ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้อย่างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การรักษาความสะอาด ไม่ว่าจะเป็นภายในอาคารผู้โดยสารหรือห้องน้ำซึ่งกำลังทยอยได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจราจรภายในสนามบินที่มีความคับคั่งอีกทั้งความไม่เพียงพอของอาคารจอดรถ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ทั้งด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการสนามบิน พนักงานทุกคนจำเป็นต้องให้บริการไปในมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงป้ายบอกทิศทางและจอแสดงเที่ยวบินที่จำเป็นต้องถูกต้อง มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด เนื่องจากมีผลต่อการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น หากหน้าจอแสดงเที่ยวบินแสดงข้อมูลผิด อาจทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ทันเวลาที่กำหนดและเกิดความไม่พึงพอใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสารทำให้ขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสารเป็นไปได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตรวจรับบัตรโดยสาร ขั้นตอนการตรวจสัมภาระ รวมไปถึงการเดินทางไปบริเวณประตูขึ้นเครื่องบิน หากมีช่องบริการและพนักงานเพียงพอก็จะทำให้ผู้โดยสารเดินทางได้อย่างราบรื่น ด้านการเอาใจใส่ผู้โดยสาร เป็นการบริการเพิ่มเติมที่ช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง รวมถึงทำให้สามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ไม่ว่าจะเป็นด้วยมาตรการ

รักษาความปลอดภัยที่ดี พนักงานบริการด้านอื่นๆ ก็ดี หากมีความเชี่ยวชาญในการบริการด้านนั้นๆ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารได้เช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นท่าอากาศยานนานาชาติหลักอีกแห่งหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำลังก้าวไปสู่เวทีการแข่งขันของสนามบินนานาชาติที่ใหญ่ขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสัญชาติไทย เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด และใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยานดอนเมืองในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับสูงมาก
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง อยู่ในระดับสูงมาก
3. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
4. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยในปี 2561 มีผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสัญชาติไทย เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้ คือ จำนวน 400 คน (Taro Yamane. 1973 : 1,088)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีขอบเขตด้านเนื้อหา โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ SERVQUAL ของพาราซูรามาน; ซีแทมส์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม

2.1 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ในด้านต่าง ๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL โดยมีเกณฑ์กำหนดคุณภาพการให้บริการดังนี้

2.1.1 ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ

2.1.2 ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

2.1.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

2.1.4 การเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ

2.1.5 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ในด้านต่าง ๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL โดยมีเกณฑ์กำหนดคุณภาพการให้บริการดังนี้

2.2.1 ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ

2.2.2 ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

2.2.3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

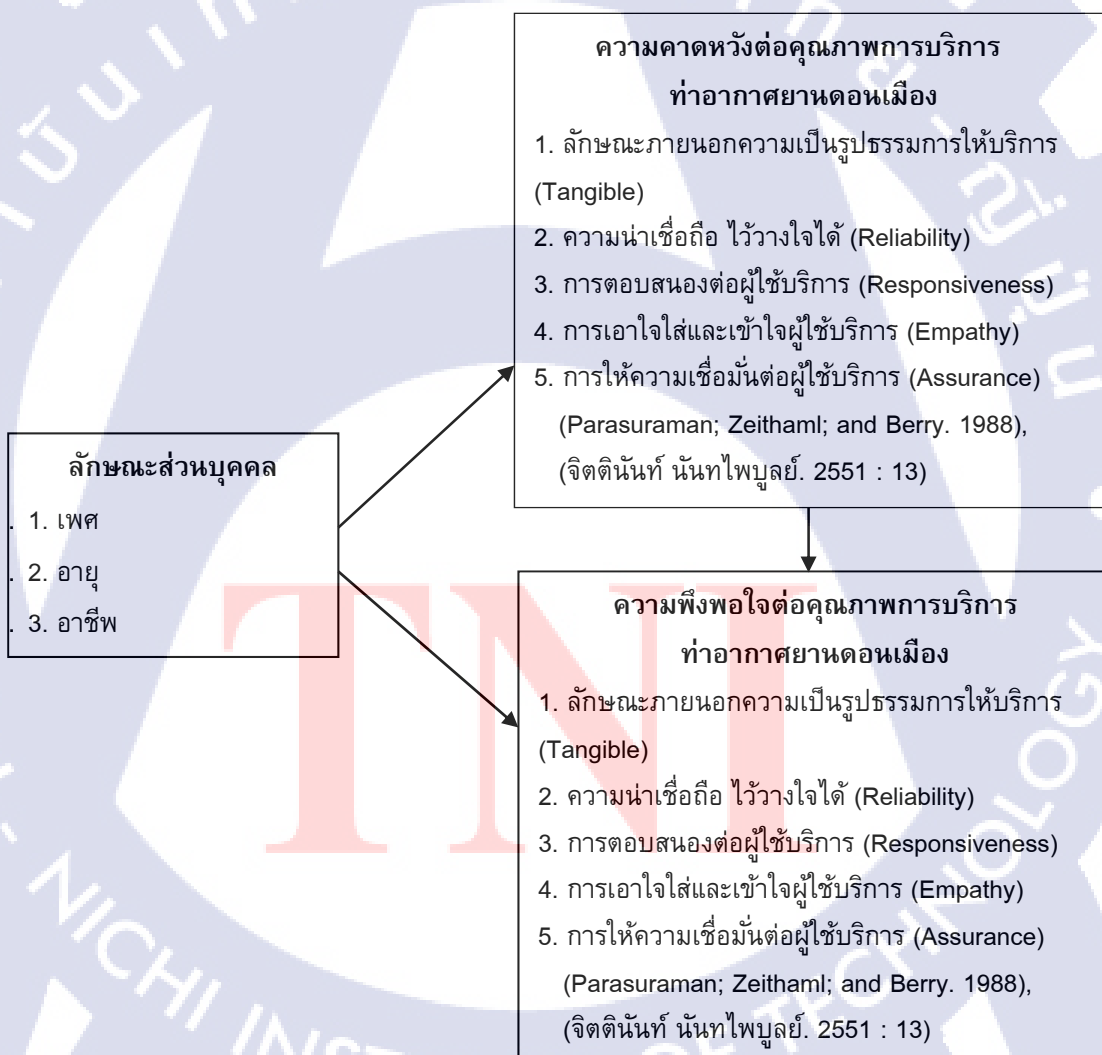
2.2.4 การเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ

2.2.5 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ให้บริการเป็นหลัก ซึ่งคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในแต่ละด้าน
2. เพื่อทราบถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองและนำไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถใช้เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปอ้างอิงในการพัฒนาคุณภาพการบริการท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัทฯ อีก 5 แห่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ (Tangible)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ หรือลักษณะภายนอกที่แสดงให้เห็น รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง เช่น อุปกรณ์ สถานที่ และเครื่องมือ เป็นต้น ซึ่งแสดงออกมาเป็นรูปธรรม (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988 : 12-40)
2. **ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถที่จะทำได้ตามสัญญา หรือคำพูดที่ให้ไว้ได้ มีความสม่ำเสมอ เป็นไปตามเดิมทุกครั้งที่ใช้บริการ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988 : 12-40)
3. **การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความสามารถ รวมถึงความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองผู้ให้บริการได้ทันที ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และสะดวกในการใช้บริการ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988 : 12-40)
4. **การเอาใจใส่และเข้าใจผู้ให้บริการ (Empathy)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการผู้ให้บริการแต่ละคนโดยคำนึงถึงความแตกต่าง และความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988 : 12-40)
5. **การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance)** หมายถึง ความสามารถในการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการจะได้รับ ความพึงพอใจมากที่สุด (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988 : 12-40)

6. ความคาดหวัง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่คิดว่าควรจะได้รับ คือ ประสิทธิภาพเกี่ยวกับสินค้าหรือการบริการนั้นๆ ในอดีต ชื่อเสียง ความต้องการ ทักษะ และ การบอกเล่าปากต่อปาก (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. 2016 : 61)

7. ความพึงพอใจ ผลซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมของประสบการณ์ที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการครั้งนั้นๆ (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. 2016 : 74)



บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการศึกษาและวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานดอนเมือง
2. ความหมายของการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานดอนเมือง

ในปี 2454 ได้มีการสร้างเครื่องบินชุดแรกของประเทศไทย ในปี 2456 กิจการด้านการบินในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมจเรการช่างทหารบก โดยใช้สนามม้าราชกรีฑาสโมสร เป็นส่วนหนึ่งของสนามบิน และเรียกชื่อว่า สนามบินสระปทุม อย่างไรก็ตามเนื่องจากในระยะต่อมา สนามบินสระปทุมคับแคบ มีที่ตั้งไม่เหมาะสม จึงมีการเลือกพื้นที่สนามบินใหม่ ซึ่งในที่สุดได้เลือกพื้นที่ “ดอนเมือง” และจึงเป็นสนามบินดอนเมือง โดยมีเครื่องบินลงปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2457 ซึ่งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2457 ได้มีการตั้งกรมการบินทหารบกมาดูแล ซึ่งรากฐานมั่นคงของกิจการการบินของไทย ได้เริ่มต้น ณ ที่นี้

ในปี พ.ศ.2483 กองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบิน ระหว่างประเทศ และอีก 8 ปีต่อมาก็ได้ยกฐานะจากกองเป็นกรม และได้ปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากลเรียกว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” ก่อนเปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ท่าอากาศยานกรุงเทพ” เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2498 ต่อมา รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 โดยกำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานขึ้นเรียกว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT โดยมีพนักงาน ทอท.ได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 จึงได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนา ทอท. (ทูลเกล้าฯ ถวาย. 2560 : ออนไลน์)

ท่าอากาศยานดอนเมืองประกอบด้วยอาคารผู้โดยสาร 3 อาคาร อาคารจอดรถ 3 อาคาร และอาคารคลังสินค้า ที่เปิดให้บริการสำหรับผู้โดยสารและผู้ให้บริการ โดยอาคาร

ผู้โดยสารอาคาร 1 ปัจจุบันจะเปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยหลักแล้วจะเป็นเที่ยวบินระยะสั้น และระยะกลางภายในมณฑลทวีปเอเชีย ไม่ว่าจะเป็น จีน สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย ญี่ปุ่น และ เกาหลี เป็นต้น ส่วนอาคารผู้โดยสารอาคาร 2 เปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ โดยปัจจุบันมีสายการบินที่ให้บริการจำนวน 3 สายการบินคือ สายการบินไทย แอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ส่วนอาคารผู้โดยสารอาคาร 3 เดิมเปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ แต่ปัจจุบันไม่ได้เปิดให้ใช้บริการแล้ว

ในปี 2549 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงได้เปลี่ยนมาให้บริการเฉพาะเที่ยวบินภายในประเทศและได้ย้ายเที่ยวบินเชิงพาณิชย์ทั้งหมดไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภายหลัง อย่างไรก็ตาม ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 คณะรัฐมนตรีในสมัยของ พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ (นายกรัฐมนตรี) ได้มีมติให้เปิดบริการท่าอากาศยานดอนเมืองขึ้นอีกครั้ง เนื่องจากพบปัญหาการจราจรทางอากาศที่หนาแน่นของสนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งต้องการขยายและพัฒนาประสิทธิภาพของดอนเมืองให้มีความคล่องตัวรองรับในระบบการอากาศยานได้ สนามบินดอนเมืองจึงกลับมาเปิดให้บริการครั้งใหม่เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2550 โดยให้บริการเฉพาะเที่ยวบินภายในประเทศ และกลับมาให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2562ก : ออนไลน์)

ความหมายของการบริการ

โจเซิน วิทซ์; และคริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. 2016 : 21) ให้ความหมายของการบริการ คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งกระทำโดยคนกลุ่มหนึ่ง สู่อีกกลุ่มหนึ่ง โดยมากกิจกรรมดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับเวลา โดยที่จะส่งผ่านความต้องการของผู้รับ สิ่งของ หรือสินทรัพย์อื่นๆ เพื่อแลกกับเงิน เวลา หรือความพยายาม ทั้งนี้ผู้มาใช้บริการมักจะคาดหวังจากการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สินค้า สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากร และระบบ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 13) กล่าวว่า การบริการในความหมายทั่วไป คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ขงผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุหิมาชัย กล่าวไว้ว่า “การบริการหมายถึงการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เพื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว อาจเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น”

เอนกลา สุธินันท์ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551 : 13-14; อ้างอิงจาก เอนกลา สุธินันท์. 2559) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว”

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ โดยได้ยกตัวอย่างระดับของการสัมผัสจับต้องได้ของการบริการดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ในสินค้าและบริการ

สเกล	ระดับของการสัมผัสจับต้องได้
10	น้ำตาล เกลือป่น พริกไทย ข้าวสาร
9	น้ำอัดลม เครื่องดื่มบรรจุขวดต่างๆ
8	ไม้เทนนิส ไม้เบดมินตัน
7	รถยนต์ ยานพาหนะ
6	ร้านวิดีโอ วีซีดีให้เช่า ร้านหนังสือให้เช่า
5	อาหารจานด่วน ฟาสต์ฟู้ด
4	บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่องยนต์
3	บริการตัดหญ้า
2	บริการด้านการศึกษา โรงเรียน มหาวิทยาลัย
1	ธุรกิจให้คำปรึกษา การบรรยายฝึกอบรม

ที่มา : วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. หน้า 14.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราซูรามาน; ซีแฮมล์ ;และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) ได้กำหนดมิติของคุณภาพการให้บริการเป็น 10 มิติ โจเซ่น วิทซ์; และคริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. 2016) คือ

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เห็นเป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การตกแต่ง ความสะอาดของเสื้อผ้าและอุปกรณ์พนักงาน
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการในระดับเดียวกันได้ในทุกๆ ครั้ง
3. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อคิดเห็น ร้องเรียน หรือการตอบกลับอื่นๆ ว่าใช้เวลานานหรือไม่

4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง สามารถสื่อสารข้อมูลให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจได้ และเป็นขั้นเป็นตอน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลให้เป็นไปตามความจริงหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือมากเพียงใด

6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยที่เป็นรูปธรรมทางด้านร่างกาย รวมไปถึงความปลอดภัยต่อข้อมูลที่ลูกค้าให้กับผู้ให้บริการ

7. ความชำนาญ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความชำนาญหรือเทคนิคในการให้บริการดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

8. มารยาท (Courtesy) หมายถึง มารยาทและทัศนคติต่อการบริการของผู้ให้บริการ รวมไปถึงที่แสดงต่อผู้รับบริการ

9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด

10. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการได้ยากหรือง่าย ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรืออื่นๆ

ภายหลังได้ปรับปรุงให้เหลือเพียง 5 มิติ ของคุณภาพของการบริการและใช้ชื่อว่า ทฤษฎี SERVQUAL

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมในงานบริการ มีลักษณะทางกายภาพที่จับต้อง หรือปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าจะเห็นภาพได้อย่างชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือความช่วยเหลือแก่ลูกค้า มีความกระตือรือร้น สอบถามถึงความต้องการอย่างไม่ละเลย ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจากพนักงาน และขั้นตอนให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดี

5. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง ความเข้าอกเข้าใจ และให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการต่อคน

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 61-62) ได้ให้ความหมายของมิติของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและการไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจโดย

- 1.1 ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้ และตรงต่อเวลา
- 1.2 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 1.3 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 1.4 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 1.5 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญากับลูกค้า
- 1.6 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ
- 2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ ดังนี้

- 3.1 แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่
- 3.2 การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ
- 3.4 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย มีดังนี้

- 4.1 ให้ความสนใจลูกค้า และความเป็นกันเอง
- 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

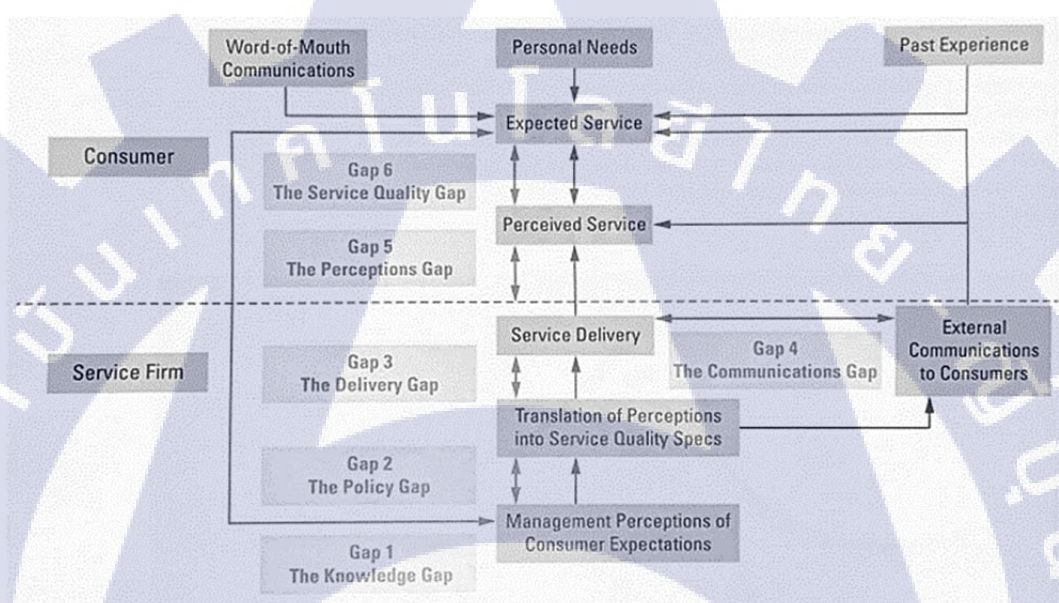
5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
- 5.2 เทคโนโลยีสูง
- 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ

5.4 มีบุคลิกภาพแบบมีอาชีพ

5.5 ความสะดวกที่ให้บริการ

โจเซ่น วิทซ์; และคริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. 2016 : 552) ได้นำช่องว่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ (Gaps Model) ของ พาราซูรามาน; ซีแทมล์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) ซึ่งกล่าวถึง คุณภาพการบริการในทฤษฎี Gaps Model ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ในการบริการมาปรับปรุง และเพิ่มช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและบริการที่ได้รับ



รูปที่ 3 The Gaps Model

ที่มา : Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. (2016). **Service Marketing People Technology Strategy**. p. 552.

พาราซูรามาน; ซีแทมล์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) กล่าวถึง ช่องว่าง ทั้ง 6 ที่อาจเกิดขึ้นได้ในธุรกิจบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ช่องว่างสุดท้าย และส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการบริการมากที่สุด

1. ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้บริหารเข้าใจต่อความคาดหวังของลูกค้า และความต้องการที่ตลาด และความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า
2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้บริหารเข้าใจต่อความคาดหวังของลูกค้า และมาตรฐานการบริการซึ่งถูกกำหนดขึ้นมา

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ช่องว่างระหว่างมาตรฐานการบริการที่ถูกกำหนด และการส่งมอบบริการ

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ช่องว่างระหว่าง สิ่งที่สื่อสารออกไปสู่ลูกค้า และสิ่งที่ลูกค้าเข้าใจจากประสบการณ์ โดยช่องว่างนี้สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 2 ช่องว่างคือ

4.1 ช่องว่างการสื่อสารภายใน กล่าวคือความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่โฆษณาออกไป และสิ่งที่ผู้ให้บริการเข้าใจว่าสินค้าหรือบริการมีลักษณะการทำงาน คุณภาพอย่างไร และสามารถส่งมอบให้กับลูกค้าได้จริงอย่างไร

4.2 ช่องว่างการสื่อสารภายนอก กล่าวคือความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่โฆษณา และสิ่งที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้น โดยช่องว่างนี้อาจนำไปสู่การสัญญาที่มากเกินไป (Overpromise)

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ช่องว่างระหว่าง การบริการจริงที่ส่งมอบให้ลูกค้า และการบริการที่ลูกค้ารู้สึกจริงหลังจากได้รับบริการ

6. ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) ช่องว่างระหว่าง การบริการที่ลูกค้าได้คาดหวังว่าจะได้รับ และการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง

โดยช่องว่างที่ 1, 5 และ 6 จะแสดงถึงช่องว่างที่เกิดจากปัจจัยภายนอกระหว่างลูกค้า และองค์กรผู้ให้บริการ ส่วนช่องว่างที่ 2, 3 และ 4 จะแสดงถึงช่องว่างที่เกิดจากปัจจัยภายใน ซึ่งเกิดขึ้นจากขั้นตอนที่แตกต่างหรือหน่วยงานที่แตกต่างกันภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเรื่องคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ พาราซูรามาน; ซีแทมล์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) มาศึกษาวิจัย เนื่องจากมีองค์ประกอบเหมาะสมและสอดคล้องกับคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งปัจจุบันต้องการยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ ด้านมาตรฐานความปลอดภัย ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่มากขึ้นตาม นโยบายของท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ว่า “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ”

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

โจเชิน วิทซ์; และคริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก (Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock 2016 : 61) กล่าวว่า ความคาดหวังในการบริการ เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการค้นหา และตัดสินใจ เนื่องจากผู้ใช้บริการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูลและทางเลือก ถ้าหากไม่มีประสบการณ์มาก่อนเกี่ยวกับการบริการจะมีพื้นฐานจากความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Prepurchase Expectation) ซึ่งมาจากสื่อออนไลน์ การบอกปากต่อปาก ข่าวสารต่างๆ หรือการทำการตลาดของการบริการนั้นๆ ความคาดหวังสามารถเฉพาะเจาะจงได้ตามสถานการณ์ เช่น ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น ย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการต่ำกว่า

พาราซูรามาน; ซีเทมส์; และเบอร์รี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) กล่าวว่า ความคาดหวังคือ ความต้องการของลูกค้า ซึ่งเขาคิดว่าควรจะต้องได้รับ รวมถึง ประสิทธิภาพในอดีตยังส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต ทั้งนี้ประสิทธิภาพในอดีต เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการ ในบางกรณียังส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการซ้ำ โดยขึ้นอยู่กับทัศนคติของลูกค้าว่าได้รับประสบการณ์ในทางบวกหรือลบ

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 38-39) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าเข้าไปรับบริการในองค์กรใดก็ตาม ย่อมไปพร้อมด้วยความคาดหวัง จะคาดหวังมากหรือน้อยแล้วแต่บุคคล แต่โดยทั่วไปแล้ว ความคาดหวังของลูกค้ามักขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ชื่อเสียง ผ่านทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของทางองค์กร หากเป็นที่รู้กันว่าองค์กรนั้นมีชื่อเสียงในทางที่ดี หรือลูกค้าได้ยินชื่อเสียงในทางใดทางหนึ่ง ย่อมเกิดความคาดหวังบางประการกับการรับบริการ
2. คำบอกเล่าหรือคำพูดปากต่อปาก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด คำบอกเล่าปากต่อปากเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ทรงพลังที่สุด หากมีผู้มาเล่าให้ลูกค้าฟังถึงประสบการณ์การบริการที่ดีที่ได้รับจากองค์กร ลูกค้าย่อมคาดหวังสูงว่าจะได้รับการบริการเช่นเดียวกับที่ได้รับฟังมา
3. ราคา ความคาดหวังแปรผันโดยตรงกับราคาสินค้าและบริการ ลูกค้าย่อม คาดหวังสูง การบริการที่ราคาแพง
4. ความต้องการส่วนบุคคล ลูกค้าอาจเข้ามาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ผู้ที่ไม่มีความต้องการใดเลยย่อมมีความคาดหวังน้อย แต่ผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษย่อมคาดหวังมาก
5. ประสบการณ์ที่ผ่านมา หากลูกค้าได้รับประสบการณ์บริการที่ดีในครั้งก่อน ย่อมคาดหวังการบริการที่เท่าเทียมหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 65) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคมีดังนี้

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน (Personal Needs) ลูกค้าแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรม และอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็น

2.1 ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ กล่าวคือ “แต่ก่อนลูกค้าเคยได้รับการบริการ อย่างไร ปัจจุบันและในอนาคตลูกค้าก็คาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการอย่างนั้น”

2.2 ประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง กล่าวคือ ลูกค้าบางคนอาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน ลูกค้าจะนำระดับการให้บริการนั้นมาตั้งเป็นความคาดหวัง

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (Communication) แบ่งออกเป็น

3.1 การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่นๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค ล้วนเป็นคำมั่นสัญญาที่ผู้ให้บริการได้ให้ไว้กับลูกค้า โดยลูกค้าจะเก็บคำมั่นสัญญาเหล่านี้ไปกำหนดเป็นความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ

3.2 การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร

3.2.1 อัตราค่าบริการ ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราค่าบริการสูง และมีความคาดหวังต่ำต่อบริการที่มีอัตราค่าบริการต่ำ

3.2.2 การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน สถานบริการที่มีความหรูหรา สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และอุปกรณ์ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) กล่าวคือสถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า ตัวอย่างเช่น ภัตตาคารหรือร้านอาหารช่วงเที่ยงวันจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งลูกค้าจะทราบดีว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่อาจจะไม่มีที่นั่ง หรืออาหารออกช้า ส่งผลให้ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อบริการต่ำลง

5. ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) การที่ลูกค้ามีการสื่อสารถึงกันเองกับบริการทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

รณชัย คงสกนธ์ (2549 : 238) กล่าวว่า ความถึงพอใจและความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่มีความเชื่อมโยงถึงกัน กล่าวคือ ถ้าคุณไม่ได้รับความพึงพอใจ คุณก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการจากผู้อื่น ด้วยเหตุนี้เอง ถ้าคุณทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ ก็เท่ากับว่าคุณทำลายความจงรักภักดีจากพวกเขาด้วยเช่นกัน

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 64) กล่าวว่า ความหมายของนิยามความพึงพอใจของลูกค้ามี 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับ ภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง

ธีรนิต วงศ์วุฒิโชติ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตามกรอบแนวคิด SERVQUAL และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของรถไฟฟ้ามหานครตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร จำนวน 400 คน โดยประเมินผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent T-test พบว่าปัจจัย SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความพึงประสงค์มาก ที่เป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน Tangibility มีค่า 4.0633 ปัจจัยลำดับที่สอง คือ Reliability มีค่า 3.8706 ปัจจัยลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้าน Responsiveness มีค่า 3.87 ปัจจัยลำดับที่สี่ คือ Assurance มีค่า 3.7519 และปัจจัยลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้าน Empathy มีค่า 3.6935 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ช่วงอายุ และระดับรายได้ รวมถึงความถี่ในการใช้งานนั้น มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ไม่ต่างแตกต่างกัน

เบญจภา แฉ่งเวชฉาย (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร จำนวน 220 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.839) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D. = 0.871) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D. = 0.816) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.72 (S.D. = 0.751) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D. = 0.918) ตามลำดับ

นิธิศ สระทองอยู่ (2562 : 66-75) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี จำนวน 400 คน จาก การทดสอบค่า t (Independent-Sample T-test) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

กรพรรณ แม้นโกศล (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหาร ชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 133 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในระดับผู้จัดการแผนก หรือ ผู้จัดการฝ่าย เป็นเพศชาย มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในประเทศไทย 2-3 ปี โดยส่วนใหญ่ร่วมงานกับล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เกิน 1 ปี ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น มีระดับความคาดหวังในด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีระดับการรับรู้ด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่น ด้านทักษะ ด้านบทบาททางสังคม และด้านภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง สูงกว่าระดับการรับรู้ คือผู้บริหารชาวญี่ปุ่นพึงพอใจในสมรรถนะดังกล่าว

นฤมล พันธุ์เตี้ย (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำเหร่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำเหร่จำนวน 400 คน พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ อาจเนื่องมาจาก พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการมา นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะศึกษาข้อมูลก่อนเลือกใช้บริการ รวมถึงผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันไปตามค่านิยมของอาชีพนั้นๆ

กันยกาญจน์ จันทร์เหลี่ยม; และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561 : 352-364) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ สาขามหาวิทยาลัยรังสิต กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิต 384 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พบว่า อายุและเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน รวมถึง ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ

วสวัตดี สุตินญามณี (2560 : 437-447) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้สูงอายุชาวไทย : กรณีศึกษา ผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 60-64 ปี พบว่าผู้ที่ยังประกอบอาชีพอยู่จะมีความพึงพอใจต่อการบริการ และบุคลากรสายการบินมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

เทพพิภพ พลม่วง (2557) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับบริการต่อศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์ โดยผู้ที่มีอายุ 16-25 ปี เป็นกลุ่มอายุที่มีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว และการดูแลเอาใจใส่ ในขณะที่กลุ่มอายุที่มากกว่าต้องการด้านการรักษาทางการแพทย์ที่เพียงพอ อาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ใช้แรงงาน และเกษตรกรเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องการความรวดเร็วในการบริการ

นิสรา เหมโลหะ (2562) ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยที่ 20-30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทุกด้านสูงกว่าระดับการรับรู้ กล่าวคือผู้ใช้บริการไม่พอใจต่อคุณภาพการบริการ

เมธวัช ชาติไทย (2561) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการของสายการบินตะวันออกกลาง พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการการรับรู้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

อเดตาโย โอลันนิยิ อเดนิรัน; และแซมสัน ฟาดาระ (Adetayo Olaniyi Adeniran; and Samson Fadare. 2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสาร ณ สนามบินนานาชาติ เมอดาลา มูฮัมเม็ด ประเทศไนจีเรีย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ สนามบินนานาชาติ เมอดาลา มูฮัมเม็ด ประเทศไนจีเรีย จำนวน 114 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างระหว่างระดับคาดหวังและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าบริการรถแท็กซี่ที่เป็นไปตามจริง มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย พื้นที่สุขุมหรือที่ได้มาตรฐาน หรือการมาถึงของกระเป๋าเดินทาง

ผู้ให้บริการล้วนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าระดับความพึงพอใจทั้งสิ้น กล่าวคือ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการด้านดังกล่าว

อีแวน บาโตรลาตา (Evan Bartolata. 2016 : 761-782) ได้วิจัยเรื่อง การเข้าถึงคุณภาพ การบริการ ของอาคารผู้โดยสาร ผ่านการรับรู้ของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสาร อาคาร 3 สนามบิน NAIA กรุงมะนิลา ประเทศฟิลิปปิน มีกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่ใช้ บริการ 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเพศหญิงมีความสนใจในการเดินทางต่างประเทศ มากกว่า โดยส่วนมากเป็นนักศึกษาและเป็นวัยรุ่น มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ และด้าน การตอบสนองอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านคุณลักษณะที่สัมผัสได้ การให้ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ มีความพึงพอใจสูงมาก โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับพื้นที่พักรอขึ้นเครื่องเป็นอันดับแรก เนื่องจากใช้เวลาอยู่บริเวณดังกล่าวเป็นเวลานาน

ตารางที่ 2 ประเภทธุรกิจ

ปี	ประเภทธุรกิจ	ผู้วิจัย	สนามบิน	สายการบิน	การขนส่งทางบก	ล่ามภาษาญี่ปุ่น	ไปรษณีย์ไทย	ศูนย์บริการทางการแพทย์	ร้านอาหาร
2557	เทพพิภพ พลม่วง							✓	
2558	นฤมล พันธุ์เตี้ย						✓		
2559	ธีรนิต วงศ์วุฒิโชติ				✓				
2559	เบญจมา แฉ่งเวชฉาย				✓				
2016	Evan Bartolata		✓						
2560	วสวัตดี สุตัญญามณี			✓					
2561	กรพรรณ แม่นโกศล					✓			
2561	กัญญากาญจน์ จันทร์เหลื่อม; และพัฒน์ พิสิษฐเกษม						✓		
2018	Adetayo Olaniyi Adeniran; and Samson Fadare		✓						
2561	เมธาวี ชาติไทย			✓					
2562	นิริศ สระทองอยู่				✓				
2562	นิสรา เหมโลหะ								✓

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการสนามบินดอนเมือง ที่มีสัญชาติไทย

กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีสัญชาติไทย เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้ คือ จำนวน 400 คน (Taro Yamane, 1973 : 1,088)

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์ให้กับผู้โดยสารใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยการสร้างขึ้นจากการปรับใช้แบบสอบถามเดิมที่มีอยู่ โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะปัจจัยที่จะศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และแนวคิดความคาดหวังและความพึงพอใจ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988)
3. การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งคือ เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเพื่อสอบถามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ และอาชีพซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสนามบิน เรื่องการประเมินค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสาร ณ สนามบินนานาชาติ เมอตาลา มูฮัมเม็ด ประเทศไนจีเรีย อเดตาโย โอลันนิยี อเดนิรัน; และแซมสัน ฟาดारे (Adetayo Olaniyi Adeniran; and Samson Fadare. 2018) ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL พาราซูรามาน; ซีแฮมล์; และเบอรรี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry. 1988) มาพัฒนาและปรับเรียงข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราวัดการประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้แก่

- | | |
|--------------|---|
| ข้อที่ 1-5 | ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ |
| ข้อที่ 6-9 | ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ |
| ข้อที่ 10-13 | ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ |
| ข้อที่ 14-17 | ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ |
| ข้อที่ 18-21 | ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ |

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Response Question) เป็นมาตราส่วนแบบวัดประเมินค่า ตามแนวคิด Likert's scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ สูงมาก |
| 4 | หมายถึง | ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ สูง |
| 3 | หมายถึง | ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ปานกลาง |

- 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่ำ
 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่ำมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยแบ่งเป็นคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์การแปลความหมายความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

คะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ สูงมาก
3.41 – 4.20	ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ สูง
2.61 – 3.40	ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ ต่ำ
1.00 – 1.80	ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

คุณภาพของแบบสอบถาม

ก่อนผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ศึกษานิยามและแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ และทบทวนวรรณกรรม จากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามจากงานวิจัยของ อเดตาโย โอลันอิที อเดนิรัน; และแซมสัน ฟาดारे (Adetayo Olaniyi Adeniran; and Samson Fadare. 2018) ซึ่งผู้วิจัยจึงได้นำข้อคำถามมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยและนำแบบสอบถามที่ได้ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นตอนถัดไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ครอนบาค (Cronbach. 1990 : 204) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

K แทน จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนในแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการตรวจสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดอยู่ระหว่าง 0.813 ถึง 0.953 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ทุกข้อ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2556 : 101) จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้ สามารถแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรในแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง)	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (ความพึงพอใจ)
1. ลักษณะภายนอกความเป็น รูปธรรมการให้บริการ (Tangible)	5	0.813	0.820
2. ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability)	4	0.902	0.873
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	4	0.941	0.953

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปรในแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง)	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (ความพึงพอใจ)
4. การเอาใจใส่และเข้าใจ ผู้ใช้บริการ (Empathy)	4	0.840	0.933
5. การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ (Assurance)	4	0.900	0.872

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วไปยังกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองทางช่องทางออนไลน์ จำนวน 430 ชุด
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง รวบรวมได้ 430 ชุดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อาจจากการเก็บแบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์ แบบสอบถามได้มีข้อคำถามคัดกรองกลุ่มเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสนามบินดอนเมือง พบว่าเป็นแบบสอบถามที่ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 412 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.8
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้างต้นจำนวน 412 ชุด มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการลงรหัสไว้มาทำการบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) และทำการคำนวณทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันจะ ใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Least Significant Difference : LSD) การทดสอบ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) และสถิติการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการทดสอบและการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองตามหลักทฤษฎี SERVQUAL ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก ใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test)
- 2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก ใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test)
- 3) ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) ส่วนด้านอายุ และอาชีพ ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA)
- 4) ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) ส่วนด้านอายุ และอาชีพ ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA)
- 5) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันในการแสดงผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ในงานศึกษาไว้ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง ค่าการแจกแจงแบบ t (T-Distribution)
F	หมายถึง ค่าแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
Sig.	หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญ (Significant)
*	หมายถึง ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
H_0	หมายถึง สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	หมายถึง สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพของผู้ใช้บริการสนามบินดอนเมือง โดยใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	154	37.38
2. หญิง	258	62.62
รวม	412	100.00

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 62.62 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 37.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 20 ปี	16	3.88
2. 21-25 ปี	76	18.45
3. 26-30 ปี	110	26.70
4. 31-35 ปี	92	22.33
5. 36-40 ปี	59	14.32
6. 41-45 ปี	29	7.04
7. 46 ปีขึ้นไป	30	7.30
รวม	412	100

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคืออายุ 31-35 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 อายุ 21-25 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45 อายุ 36-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.32 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 อายุ 41-45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	77	18.69
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	28.00
พนักงานบริษัท	149	36.16
ธุรกิจส่วนตัว	56	13.60
แม่บ้าน	10	2.43
อื่นๆ	5	1.21
รวม	412	100

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16 รองลงมาเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสนามบินดอนเมือง ประกอบด้วย ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) การเอาใจใส่และเข้าใจผู้ให้บริการ (Empathy) และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำมาแปลผลและจัดอันดับที่ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 7 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
ความน่าเชื่อถือ	4.42	0.579	สูงมาก	1
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	4.39	0.626	สูงมาก	2
การเอาใจใส่	4.39	0.571	สูงมาก	3
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.35	0.633	สูงมาก	4
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	4.28	0.611	สูงมาก	5
รวม	4.37	0.524	สูงมาก	

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมอยู่ในระดับระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 (S.D.= 0.524) เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้าน อันดับที่ 1 คือ ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.42, S.D.= 0.579) อันดับที่ 2 คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.39, S.D.= 0.626) อันดับที่ 3 คือ การเอาใจใส่อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.39, S.D.= 0.571) อันดับที่ 4 คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.35, S.D.= 0.633) และอันดับที่ 5 คือ ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.28, S.D.= 0.611)

ตารางที่ 8 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ

ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารเพียงพอต่อความต้องการ	236 54.90	121 28.10	44 10.20	10 2.30	1 0.20	4.41	0.795	สูงมาก
อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด	202 47.00	167 38.8	41 9.50	1 0.20	1 0.20	4.38	0.692	สูงมาก
ที่นั่งพักรอขึ้นเครื่องบินเพียงพอต่อความต้องการ	212 49.30	146 34.00	44 10.20	7 1.60	3 0.70	4.35	0.795	สูงมาก
มีการจัดการการจราจรภายในสนามบินที่ดี	200 46.50	138 31.90	55 12.80	19 4.40	- 0.00	4.26	0.859	สูงมาก
ร้านอาหารมีความหลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฮาลาล เป็นต้น	125 29.10	182 42.30	97 22.60	7 1.60	1 0.20	4.03	0.793	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						4.28	0.611	สูงมาก

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.611)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาดอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.692) อันดับที่ 2 คือ ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.795) อันดับที่ 3 คือ ที่นั่งพักรอขึ้นเครื่องบินเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.795) อันดับที่ 4 คือ มีการจัดการการจราจรภายในสนามบินที่ดี อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.859) และอันดับที่ 5 คือ ร้านอาหารมีความหลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฮาลาล เป็นต้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.793)

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง	241 56.0	139 32.30	24 5.60	8 1.90	- 0.00	4.49	0.696	สูงมาก
ท่านสามารถเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด (ไม่มีการดีเลย์)	234 54.40	133 30.90	36 8.40	7 1.60	2 0.50	4.43	0.763	สูงมาก
ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้โดยสารมีความถูกต้อง	209 48.60	169 39.30	26 6.00	8 1.90	- 0.00	4.41	0.696	สูงมาก
พนักงานจุดตรวจค้นผู้โดยสารให้บริการตรวจสอบทุกคน ตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	186 43.30	188 43.70	35 8.10	3 0.70	- 0.00	4.35	0.665	สูงมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	0.579	สูงมาก

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.579)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.696) อันดับที่ 2 คือ ท่านสามารถเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด (ไม่มีการดีเลย์) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.763) อันดับที่ 3 คือ ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้โดยสารมีความถูกต้อง อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.696) และอันดับที่ 4 คือ พนักงานจุดตรวจค้นผู้โดยสารให้บริการตรวจสอบทุกคนตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.665)

ตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก			
มีช่องให้บริการตรวจค้น ผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อ ให้บริการอย่าง รวดเร็ว	204 47.40	164 38.10	38 8.80	5 1.20	1 0.20	4.37	0.722	สูงมาก
จุดตรวจค้นผู้โดยสารมี พนักงานเพียงพอประจำ ช่องให้บริการ	194 45.10	180 41.90	32 7.40	6 1.40	- 0.00	4.36	0.689	สูงมาก
มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด ให้บริการ พร้อมให้บริการ ทันทีที่ท่านต้องการ	202 47.00	160 37.20	43 10.00	5 1.20	2 0.50	4.35	0.754	สูงมาก
พนักงานให้บริการไม่ทำ กิจกรรมอื่นๆ ขณะ ปฏิบัติงาน	206 47.90	144 33.50	49 11.40	13 3.00	- 0.00	4.32	0.804	สูงมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35	0.633	สูงมาก

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.633)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ มีช่องให้บริการตรวจค้นผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อให้ได้รับการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.722) อันดับที่ 2 คือ จุดตรวจค้นผู้โดยสารมีพนักงานเพียงพอประจำช่องให้บริการ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.689) อันดับที่ 3 คือ มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการ พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.754) และอันดับที่ 4 คือ พนักงานให้บริการไม่ทำกิจกรรมอื่นๆ ขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.804)

ตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการเอาใจใส่

การเอาใจใส่	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
พนักงานให้บริการอยากเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน	227 52.80	147 34.20	36 8.40	2 0.50	- 0.00	4.45	0.673	สูงมาก
พนักงานให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	210 48.80	166 38.60	32 7.40	4 0.90	- 0.00	4.41	0.676	สูงมาก
พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ	193 44.90	176 40.90	42 9.80	1 0.20	- 0.00	4.36	0.671	สูงมาก
พนักงานแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการผู้โดยสารเป็นรายบุคคล	188 43.70	173 40.20	48 11.20	3 0.70	- 0.00	4.33	0.705	สูงมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.38	0.571	สูงมาก

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.571)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการอยากเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.673) อันดับที่ 2 คือ พนักงานให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.676) อันดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.671) และอันดับที่ 4 คือ พนักงานแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการผู้โดยสารเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.705)

ตารางที่ 12 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการให้ความ
เชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก			
พนักงานให้บริการมีกิริยา วาจาสุภาพ	233 54.20	137 31.90	34 7.90	5 1.20	3 0.70	4.44	0.757	สูงมาก
เมื่อพบปัญหา ท่านรู้สึก มั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามา ให้ความช่วยเหลือ	208 48.40	165 38.40	35 8.10	4 0.90	- 0.00	4.40	0.685	สูงมาก
พนักงานให้บริการอย่าง รอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับความ พึงพอใจเป็นอย่างดี	204 47.40	165 38.40	37 8.60	6 1.40	- 0.00	4.38	0.709	สูงมาก
มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยเพียงพอ ทำให้ รู้สึกถึงความปลอดภัย	210 48.80	154 35.80	40 9.30	8 1.90	- 0.00	4.37	0.739	สูงมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.39	0.636	สูงมาก

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.636)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการมีกิริยาวาจาสุภาพ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.757) อันดับที่ 2 คือ รู้สึกมั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามาให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.685) อันดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.709) และอันดับที่ 4 คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.739)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
ความน่าเชื่อถือ	3.72	0.792	สูง	1
การเอาใจใส่	3.69	0.764	สูง	2
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.65	0.796	สูง	3
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.61	0.787	สูง	4
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรม การให้บริการ	3.48	0.779	สูง	5
รวม	3.63	0.709	สูง	

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.63 (S.D.= 0.709)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ความน่าเชื่อถือระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.72, S.D.= 0.792) อันดับที่ 2 คือ การเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.69, S.D. = 0.764) อันดับที่ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = 0.796) อันดับที่ 4 คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.61, S.D. = 0.787) และอันดับที่ 5 คือ ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.48, S.D. = 0.779)

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ

ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
ร้านอาหารมีความหลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฮาลาล เป็นต้น	61 14.20	177 41.20	141 32.80	30 7.00	3 0.70	3.64	0.847	สูง
อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด	69 16.00	134 31.20	180 41.90	22 5.10	7 1.60	3.57	0.889	สูง

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ (ต่อ)

ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารเพียงพอต่อความต้องการ	63 14.70	150 34.90	134 31.20	55 12.80	10 2.30	3.49	0.985	สูง
ที่นั่งพักรอขึ้นเครื่องบินเพียงพอต่อความต้องการ	70 16.30	127 29.50	151 35.10	49 11.40	15 3.50	3.46	1.023	สูง
มีการจัดการการจราจรภายในสนามบินที่ดี	55 12.80	100 23.30	168 39.10	67 15.60	22 5.10	3.24	1.048	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47	0.779	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขบนหมายถึงจำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.779)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ร้านอาหารมีความหลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฮาลาล เป็นต้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.847) อันดับที่ 2 คือ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D. = 0.889) อันดับที่ 3 คือ ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D. = 0.985) อันดับที่ 4 คือ ที่นั่งพักรอขึ้นเครื่องบินเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D. = 1.023) และอันดับที่ 5 คือ มีการจัดการการจราจรภายในสนามบินที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D. = 1.048)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง	111 25.80	177 41.20	99 23.00	20 4.70	5 1.20	3.90	0.897	สูง
ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้โดยสารมีความถูกต้อง	85 19.80	160 37.20	134 31.20	29 6.70	4 0.90	3.71	0.905	สูง
พนักงานจุดตรวจค้นผู้โดยสารให้บริการตรวจสอบทุกคน ตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	74 17.20	163 37.90	135 31.40	34 7.90	6 14.00	3.64	0.918	สูง
ท่านสามารถเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด (ไม่มีการดีเลย์)	82 19.10	158 36.70	120 27.90	41 9.50	11 2.60	3.63	0.997	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71	0.791	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขบนหมายถึงจำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.791)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.897) อันดับที่ 2 คือ ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้โดยสารมีความมีความถูกต้อง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.905) อันดับที่ 3 คือ พนักงานจุดตรวจค้นผู้โดยสารให้บริการตรวจสอบทุกคนตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.918) และอันดับที่ 4 คือ ท่านสามารถเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด (ไม่มีการดีเลย์) อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = 0.997)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการตอบสนอง
ต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก			
มีช่องให้บริการตรวจค้น ผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อให้ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	66 15.30	181 42.10	121 28.10	41 9.50	3 0.70	3.65	0.891	สูง
จุดตรวจค้นผู้โดยสารมี พนักงานเพียงพอประจำ ช่องให้บริการ	64 14.90	173 40.20	138 32.10	35 8.10	2 0.50	3.64	0.862	สูง
มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด ให้บริการ พร้อมให้บริการ ทันทีที่ท่านต้องการ	67 15.60	166 38.60	137 31.90	40 9.30	2 0.50	3.62	0.886	สูง
พนักงานให้บริการไม่ทำ กิจกรรมอื่นๆ ขณะ ปฏิบัติงาน	70 16.30	147 34.20	143 34.70	47 10.90	5 1.20	3.56	0.943	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61	0.787	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขบนหมายถึงจำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 16 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (S.D. = 0.787)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ มีช่องให้บริการตรวจค้นผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.891) อันดับที่ 2 คือ จุดตรวจค้นผู้โดยสารมีพนักงานเพียงพอประจำช่องให้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.862) อันดับที่ 3 คือ มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการ พร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = 0.886) และอันดับที่ 4 คือ พนักงานให้บริการไม่ทำกิจกรรมอื่นๆ ขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D. = 0.943)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการเอาใจใส่

การเอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก			
พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ	85 19.80	183 42.60	124 28.8	18 4.20	2 0.50	3.80	0.830	สูง
พนักงานให้บริการอยากเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน	79 18.40	170 39.50	134 31.20	25 5.80	4 0.90	3.72	0.877	สูง
พนักงานให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	70 16.30	178 41.40	119 27.70	37 8.60	8 1.90	3.64	0.931	สูง
พนักงานแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการผู้โดยสารเป็นรายบุคคล	57 13.30	164 38.10	160 37.20	29 6.70	2 0.50	3.59	0.830	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	0.763	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขบนหมายถึงจำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 17 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.763)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.830) อันดับที่ 2 คือ พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.877) อันดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.931) และอันดับที่ 4 คือ พนักงานแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการผู้โดยสารเป็นรายบุคคล อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D. = 0.830)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง : ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	น้อย มาก			
เมื่อพบปัญหา ท่านรู้สึก มั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามาให้ ความช่วยเหลือ	81 18.80	165 38.40	123 28.60	38 8.80	5 1.20	3.68	0.933	สูง
พนักงานให้บริการอย่าง รอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับความ พึงพอใจเป็นอย่างดี	69 16.00	177 41.20	133 30.90	29 6.70	4 0.90	3.67	0.869	สูง
มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยเพียงพอ ทำให้ รู้สึกถึงความปลอดภัย	76 17.70	143 3.33	160 37.20	28 6.50	5 1.20	3.62	0.902	สูง
พนักงานให้บริการมีกิริยา วาจาสุภาพ	69 16.00	166 41.20	135 31.40	36 8.40	6 1.40	3.62	0.913	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	0.796	สูง

หมายเหตุ : ตัวเลขบนหมายถึงจำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.796)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ เมื่อพบปัญหา ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามาให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.933) อันดับที่ 2 คือ พนักงานให้บริการอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D. = 0.869) อันดับที่ 3 คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัย และพนักงานให้บริการมีกิริยวาจาสุภาพ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = 0.902) และ 3.62 (S.D. = 0.913) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ เป็นการนำเสนอเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก และข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูง โดยใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.21$

สมมติฐานข้อที่ 1

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก

H_0 : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่อยู่ในระดับสูงมาก

H_1 : ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 19 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานดอนเมือง	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	4.28	0.611	2.841	0.005**
ความน่าเชื่อถือ	4.42	0.579	7.678	0.000**
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.35	0.633	4.808	0.000**
การเอาใจใส่	4.39	0.571	6.693	0.000**
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.39	0.626	6.379	0.000**

หมายเหตุ : ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) 0.005 ส่วนด้านที่เหลือ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก

H_0 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่อยู่ในระดับสูงมาก

H_1 : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานดอนเมือง	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	3.48	0.779	90.644	0.000**
ความน่าเชื่อถือ	3.72	0.791	95.340	0.000**
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.61	0.787	93.219	0.000**
การเอาใจใส่	3.69	0.763	98.051	0.000**
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.65	0.796	93.050	0.000**

หมายเหตุ : ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าคุณภาพการบริการทุกด้าน คือ ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และ อาชีพ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) และสถิติทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันจะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานข้อที่ 3.1

H_0 : เพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ชาย	154	4.2597	0.534	0.662	0.508
	หญิง	258	4.3010	0.653		
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	154	4.2856	0.611	1.641	0.102
	หญิง	258	4.3588	0.577		
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ชาย	154	4.2825	0.629	1.678	0.094
	หญิง	258	4.3905	0.634		
การเอาใจใส่	ชาย	154	4.3506	0.543	1.035	0.301
	หญิง	258	4.4109	0.587		
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ชาย	154	4.3571	0.596	0.994	0.321
	หญิง	154	4.4205	0.643		

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิงโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ผลการวิจัยดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิงพบว่า ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.508 ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.102 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.094 การเอาใจใส่ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.301 และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.321 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.2

H_0 : อายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	4.15	0.781	2.440	0.025*
	21-25 ปี	76	4.36	0.554		
	26-30 ปี	110	4.37	0.516		
	31-35 ปี	92	4.25	0.646		
	36-40 ปี	59	4.34	0.556		
	41-45 ปี	29	4.10	0.736		
	46 ปีขึ้นไป	30	4.00	0.737		
ความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 20 ปี	16	4.37	0.508	2.316	0.033*
	21-25 ปี	76	4.41	0.528		
	26-30 ปี	110	4.52	0.507		
	31-35 ปี	92	4.36	0.656		
	36-40 ปี	59	4.52	0.543		
	41-45 ปี	29	4.18	0.657		
	46 ปีขึ้นไป	30	4.26	0.649		
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	4.48	0.608	2.720	0.013*
	21-25 ปี	76	4.37	0.559		
	26-30 ปี	110	4.45	0.573		
	31-35 ปี	92	4.27	0.670		
	36-40 ปี	59	4.44	0.661		
	41-45 ปี	29	4.00	0.702		
	46 ปีขึ้นไป	30	4.22	0.686		

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
การเอาใจใส่	ไม่เกิน 20 ปี	16	4.45	0.564	2.440	0.025*
	21-25 ปี	76	4.48	0.535		
	26-30 ปี	110	4.29	0.545		
	31-35 ปี	92	4.27	0.584		
	36-40 ปี	59	4.49	0.522		
	41-45 ปี	29	4.25	0.599		
	46 ปีขึ้นไป	30	4.25	0.687		
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	4.45	0.433	1.851	0.088
	21-25 ปี	76	4.44	0.578		
	26-30 ปี	110	4.43	0.571		
	31-35 ปี	92	4.35	0.663		
	36-40 ปี	59	4.49	0.615		
	41-45 ปี	29	4.11	0.814		
	46 ปีขึ้นไป	30	4.26	0.666		

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกรณีพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลการวิจัยดังนี้

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.025 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.033 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.023 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่า มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุผู้ให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.088 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการ บริการ	อายุ	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ลักษณะภายนอก ความเป็นรูปธรรม การให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	-0.213 (0.201)	-0.223 (0.169)	-0.100 (0.542)	-0.199 (0.244)	0.047 (0.805)	0.150 (0.424)
	21-25 ปี		-0.010 (0.912)	0.113 (0.228)	0.014 (0.894)	0.260 (0.050*)	0.363 (0.006*)
	26-30 ปี			0.123 (0.150)	0.024 (0.806)	0.270 (0.033*)	0.373 (0.003**)
	31-35 ปี				-0.099 (0.326)	0.147 (0.256)	0.250 (0.050*)
	36-40 ปี					0.246 (0.074)	0.349 (0.010**)
	41-45 ปี						0.103 (0.512)
ความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 20 ปี	-0.039 (0.803)	-0.152 (0.322)	0.014 (0.930)	-0.146 (0.367)	0.194 (0.279)	0.108 (0.543)
	21-25 ปี		-0.113 (0.189)	0.053 (0.551)	-0.107 (0.285)	0.233 (0.063)	0.148 (0.233)
	26-30 ปี			0.166 (0.042*)	0.006 (0.948)	0.346 (0.004**)	0.261 (0.028*)
	31-35 ปี				-0.016 (0.096)	0.180 (0.141)	0.095 (0.433)
	36-40 ปี					0.340 (0.009**)	0.255 (0.049*)
	41-45 ปี						-0.086 (0.567)

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
(ต่อ)

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการ บริการ	อายุ	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	0.106 (0.538)	0.034 (0.837)	0.213 (0.210)	0.039 (0.823)	0.476 (0.015*)	0.259 (0.181)
	21-25 ปี		-0.072 (0.443)	0.107 (0.273)	-0.067 (0.540)	0.370 (0.007**)	0.153 (0.257)
	26-30 ปี			0.178 (0.044*)	0.005 (0.960)	0.441 (0.001**)	0.225 (0.082)
	31-35 ปี				-0.173 (0.098)	0.263 (0.049*)	0.047 (0.723)
	36-40 ปี					0.436 (0.002**)	0.220 (0.118)
	41-45 ปี						0.216 (0.185)
การเอาใจใส่	ไม่เกิน 20 ปี	-0.030 (0.845)	0.060 (0.692)	0.078 (0.610)	-0.043 (0.189)	0.298 (0.091)	0.303 (0.084)
	21-25 ปี		0.090 (0.284)	0.109 (0.216)	-0.012 (0.901)	0.328 (0.008**)	0.334 (0.006**)
	26-30 ปี			0.018 (0.820)	-0.103 (0.261)	0.238 (0.044*)	0.243 (0.037*)
	31-35 ปี				-0.121 (0.201)	0.220 (0.069)	0.225 (0.059)
	36-40 ปี					-0.341 (0.008*)	0.346 (0.007**)
	41-45 ปี						0.005 (0.972)

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุและความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

ความคาดหวังด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ กลุ่มอายุ 21-25 ปี มีความคาดหวังมากกว่า กลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

0.260 และ 0.363 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.270 และ 0.373 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250 และ กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.349

ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มอายุ 21-25 ปี มีความคาดหวังมากกว่า กลุ่มอายุ 31-35 ปี, กลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.166, 0.346 และ 0.261 ตามลำดับ และกลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.340 และ 0.255 ตามลำดับ

ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.476 กลุ่มอายุ 21-25 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.370 กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.441 กลุ่มอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.263 และกลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.436

ความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ กลุ่มอายุ 21-25 ปี มีความคาดหวังมากกว่า กลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.328 และ 0.334 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.238 และ 0.243 และ กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังมากกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.341 และ 0.346 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3.3

H_0 : อาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมือง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความ เป็นรูปธรรมการ ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	4.30	0.596	1.182	0.317
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	4.32	0.610		
	พนักงานบริษัท	149	4.20	0.656		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	4.40	0.535		
	แม่บ้าน	10	4.50	0.380		
	อื่นๆ	5	4.64	0.498		
ความน่าเชื่อถือ	นักเรียน/นักศึกษา	77	4.35	0.555	0.801	0.550
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	4.44	0.620		
	พนักงานบริษัท	149	4.39	0.602		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	4.48	0.508		
	แม่บ้าน	10	4.57	0.373		
	อื่นๆ	5	4.81	0.273		
การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	4.37	0.592	0.220	0.954
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	4.38	0.672		
	พนักงานบริษัท	149	4.30	0.664		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	4.35	0.571		
	แม่บ้าน	10	4.40	0.444		
	อื่นๆ	5	4.50	0.547		
การเอาใจใส่	นักเรียน/นักศึกษา	77	4.45	0.539	0.651	0.661
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	4.37	0.586		
	พนักงานบริษัท	149	4.34	0.590		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	4.41	0.566		
	แม่บ้าน	10	4.57	0.425		
	อื่นๆ	5	4.50	0.454		
การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	4.44	0.553	1.414	0.218
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	4.40	0.611		
	พนักงานบริษัท	149	4.32	0.686		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	4.42	0.622		
	แม่บ้าน	10	4.65	0.357		
	อื่นๆ	5	5.00	0.335		

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลการวิจัยดังนี้

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.317 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.550 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.954 ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.661 และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.218 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ เป็นการนำเสนอเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) และสถิติทดสอบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และเมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันจะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานข้อที่ 4.1

H_0 : เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ชาย	154	3.381	0.765	1.966	0.050*
	หญิง	258	3.537	0.782		
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	154	3.618	0.812	2.011	0.045*
	หญิง	258	3.780	0.774		

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของเพศชายและหญิง (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ชาย	154	3.490	0.753	2.511	0.012*
	หญิง	258	3.690	0.798		
การเอาใจใส่	ชาย	154	3.540	0.714	3.086	0.002**
	หญิง	258	3.778	0.779		
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ชาย	154	3.519	0.789	2.574	0.010**
	หญิง	258	3.726	0.791		

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ผลการวิจัยดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสนามบินดอนเมืองพบว่า ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.050 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.045 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.012 ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.002 และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) 0.010 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4.2

H_0 : อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	3.30	0.309	1.280	0.265
	21-25 ปี	76	3.55	0.679		
	26-30 ปี	110	3.50	0.787		
	31-35 ปี	92	3.40	0.888		
	36-40 ปี	59	3.57	0.848		
	41-45 ปี	29	3.20	0.629		
	46 ปีขึ้นไป	30	3.59	0.754		
ความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 20 ปี	16	3.57	0.662	1.945	0.072
	21-25 ปี	76	3.74	0.735		
	26-30 ปี	110	3.84	0.734		
	31-35 ปี	92	3.69	0.846		
	36-40 ปี	59	3.77	0.842		
	41-45 ปี	29	3.31	0.742		
	46 ปีขึ้นไป	30	3.65	0.884		
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	3.57	0.662	0.908	0.489
	21-25 ปี	76	3.58	0.713		
	26-30 ปี	110	3.70	0.757		
	31-35 ปี	92	3.58	0.857		
	36-40 ปี	59	3.68	0.851		
	41-45 ปี	29	3.36	0.742		
	46 ปีขึ้นไป	30	3.55	0.819		
การเอาใจใส่	ไม่เกิน 20 ปี	16	3.65	0.800	1.428	0.202
	21-25 ปี	76	3.76	0.583		
	26-30 ปี	110	3.72	0.735		
	31-35 ปี	92	3.68	0.854		
	36-40 ปี	59	3.77	0.832		
	41-45 ปี	29	3.32	0.779		
	46 ปีขึ้นไป	30	3.60	0.764		

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	16	3.51	0.721	1.544	0.162
	21-25 ปี	76	3.60	0.519		
	26-30 ปี	110	3.76	0.767		
	31-35 ปี	92	3.61	0.966		
	36-40 ปี	59	3.76	0.815		
	41-45 ปี	29	3.33	0.837		
	46 ปีขึ้นไป	30	3.59	0.810		

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลการวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทุกด้านคือ ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรม การให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.265 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.072 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.489 ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.202 และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.162 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.3

H_0 : อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการ	อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig. (2-tailed)
ลักษณะภายนอกความ เป็นรูปธรรมการ ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	3.467	0.589	0.679	0.640
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	3.561	0.834		
	พนักงานบริษัท	149	3.406	0.806		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	3.471	0.827		
	แม่บ้าน	10	3.620	0.607		
	อื่นๆ	5	3.720	1.063		
ความน่าเชื่อถือ	นักเรียน/นักศึกษา	77	3.636	0.714	1.926	0.089
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	3.863	0.747		
	พนักงานบริษัท	149	3.691	0.804		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	3.549	0.922		
	แม่บ้าน	10	3.850	0.737		
	อื่นๆ	5	4.200	0.647		
การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	3.503	0.691	1.701	0.133
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	3.759	0.768		
	พนักงานบริษัท	149	3.555	0.810		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	3.562	0.878		
	แม่บ้าน	10	3.825	0.577		
	อื่นๆ	5	4.000	0.883		
การเอาใจใส่	นักเรียน/นักศึกษา	77	3.681	0.606	1.921	0.090
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	3.815	0.781		
	พนักงานบริษัท	149	3.582	0.766		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	3.638	0.868		
	แม่บ้าน	10	3.925	0.635		
	อื่นๆ	5	4.200	0.758		
การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	77	3.526	0.571	3.014	0.011*
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	115	3.839	0.760		
	พนักงานบริษัท	149	3.550	0.848		
	ธุรกิจส่วนตัว	56	3.602	0.930		
	แม่บ้าน	10	3.825	0.697		
	อื่นๆ	5	4.300	0.670		

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่มีต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลการวิจัยดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.640 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.089 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.133 และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.090 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมือง ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.011 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่า มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพที่มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน	อื่น ๆ
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา	-0.313 (0.007**)	-0.024 (0.003**)	-0.077 (0.066)	-0.299 (0.957)	-0.774 (0.034*)
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		0.289 (0.003**)	0.236 (0.066)	0.014 (0.957)	-0.461 (0.200)
	พนักงานบริษัท			-0.052 (0.671)	-0.275 (0.286)	-0.750 (0.037*)
	ธุรกิจส่วนตัว				0.222 (0.411)	-0.697 (0.058)
	แม่บ้าน					-0.475 (0.271)

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ กลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.313, -0.024 และ -0.774 ตามลำดับ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.289 และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอาชีพอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.750

สมมติฐานข้อที่ 5

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ เป็นการนำเสนอเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินดอนเมืองแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests)

H_0 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

หัวข้อเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	S.D.	n	t	Sig. (2-tailed)
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	4.285	0.611	412	19.597	0.000**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ	3.479	0.779	412		
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.419	0.579	412	18.185	0.000**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	3.719	0.791	412		
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.350	0.633	412	17.334	0.000**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	3.615	0.787	412		

ตารางที่ 29 ผลทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน (ต่อ)

หัวข้อเปรียบเทียบ	$\bar{X}$	S.D.	n	t	Sig. (2-tailed)
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.388	0.571	412	17.963	0.000**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ	3.689	0.763	412		
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.396	0.626	412	17.655	0.000**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.649	0.796	412		

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ t (T-test) โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่และเข้าใจผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 412 คน โดยเป็นการสุ่มแบบสะดวก สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 62.62 มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสนามบินดอนเมือง

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 (S.D.= 0.524) โดยพิจารณาแยกตามแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.611) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับอาคารผู้โดยสารมีความสะอาดอยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.692) รองลงมา คือ ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.795)

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.576) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับ จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง

อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.696) รองลงมาคือ ท่านสามารถเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด (ไม่มีการดีเลย์) อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.763)

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.633) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับ มีช่องให้บริการตรวจค้นผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อให้ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D. = 0.722) รองลงมาคือ จุดตรวจค้นผู้โดยสารมีพนักงานเพียงพอประจำช่องให้บริการ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.689)

1.4 ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.571) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับ พนักงานให้บริการอยากเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกันทุกคน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.673) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.676)

1.5 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.636) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังเกี่ยวกับ พนักงานให้บริการมีกิริยาจาสุภาพ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.757) รองลงมาคือ รู้สึกมั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามาให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.685)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D.=0.709) โดยพิจารณาแยกตามแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. = 0.779) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับร้านอาหาร มีความหลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฮาลาล เป็นต้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.847) รองลงมาคือ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D. = 0.889)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.791) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ จอแสดงเที่ยวบินให้ข้อมูลถูกต้อง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = 0.897) รองลงมาคือ ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้โดยสารมีความมีความถูกต้อง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.905)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.662) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ มีช่องให้บริการตรวจค้น ผู้โดยสารเพียงพอ เพื่อให้ได้รับการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.891) รองลงมาคือ จุดตรวจค้นผู้โดยสารมีพนักงานเพียงพอประจำช่องให้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.862)

2.4 ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมเท่ากับ 3.96 (S.D. = 0.654) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.830) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการสื่อสารให้ผู้โดยสารเข้าใจได้ง่าย เช่น ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = 0.877)

2.5 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = 0.796) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ เมื่อพบปัญหา ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อพนักงานเข้ามาให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.933) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D. = 0.869)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูง

จากการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) พบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองทุกด้าน คือลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับสูง

จากการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) พบว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองทุกด้าน คือลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) พบว่าด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample T-test) พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและ ด้านการเอาใจใส่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t (T-test) โดยใช้ การทดสอบแบบจับคู่ (Paired Sample T-tests) ผลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน โดยระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 ในขณะที่ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองมีระดับคาดหวังในระดับสูงที่สุด ทว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทำอากาศยานดอนเมือง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความคาดหวังแตกต่างกัน โดยช่วงอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังสูงอาจเนื่องมาจากกลุ่มอายุ 21-30 ปี เป็นกลุ่ม ซึ่งอยู่ในยุคสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นกลุ่มนี้จึงอาจดูหรือรับสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ของสนามบิน ไม่ว่าจะ เป็นภาพลักษณ์ของสนามบินดอนเมืองที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีซึ่งมาพร้อมกับมาตรฐานความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานดอนเมืองผลักดันให้เป็นจุดแข็งของสนามบินทำให้เกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำเหร่ ของ นฤมล พันธุ์เตี้ย

(2558) พบว่า อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่เคยได้รับมา

2. ผลการวิจัยพบว่าเพศและอาชีพมีความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ สูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเพศหญิงให้ความสำคัญเช่น ร้านอาหาร และห้องน้ำที่มีการปรับปรุงใหม่ทั้งภายในอาคารผู้โดยสารอาคาร 1 และ อาคาร 2 รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานซึ่งทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัย สุภาพ และพึงพอใจ ส่วนด้านอาชีพมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน โดยนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพพนักงานบริษัทและอาชีพอื่นๆ เช่น พนักงานสายการบิน หรือ ฟรีแลนซ์ อาจเนื่องมาจากลักษณะและความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความเคยชิน และมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่า รวมถึงด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการนั้นเป็นคุณลักษณะอันจำเป็นต่อการให้บริการสนามบินไม่ว่าจะเป็นด้านการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ หรือด้านความปลอดภัย นักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีโอกาสได้ใช้บริการน้อยจึงมีความต้องการด้านนี้สูงและส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่ำเช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำเหร่ ของ นฤมล พันธุ์เตี้ย (2558) กล่าวว่าผู้ที่มีเพศต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป ส่วนคนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิดค่านิยมที่มีต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันออกไปตามอาชีพที่ประกอบ

3. ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการสนามบินดอนเมืองมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทำให้ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐาน ทั้งเรื่องบริการและการรักษาความปลอดภัย แต่เมื่อมาใช้บริการจริงกลับไม่ได้รับบริการที่ดีตามที่คาดหวังไว้ ไม่จะเป็นการบริการของพนักงานบริการ หรือพนักงานบริเวณจุดตรวจค้นผู้โดยสารที่มีการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงอาคารผู้โดยสารที่เก่าทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าไม่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสรรา เหมโลหะ (2562) ที่ว่า ความพึงพอใจในการบริการของคุณภาพการบริการระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังในภาพรวมผู้ใช้บริการยังไม่พอใจต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากงานวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยข้อเสนอแนะประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ซึ่งทำ
 อากาศยานดอนเมืองจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ
 ดังนี้

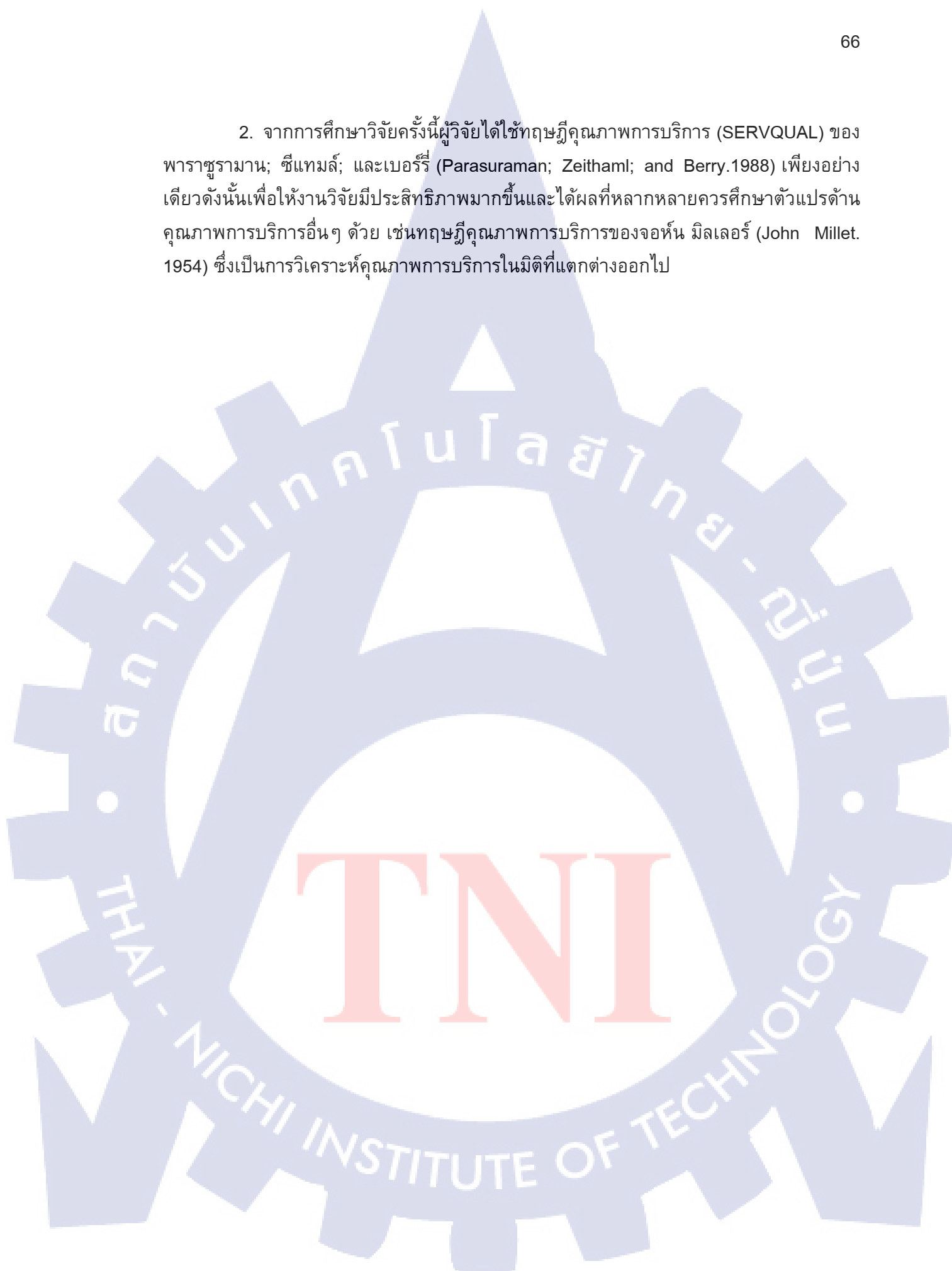
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าห้องน้ำมีจำนวนน้อยและไม่สะอาด แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านโครงสร้างอาคารอาจไม่สามารถเพิ่มจำนวนห้องได้ ดังนั้น
 ควรมีการรักษาความสะอาดอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการใช้งานของผู้โดยสารที่มีจำนวนมากรวมถึง
 มีป้ายบอกทิศทางสำหรับห้องน้ำให้ชัดเจนรวมถึงบริเวณอื่นๆ ที่สำคัญเช่นกัน
2. ด้านการจราจรภายในสนามบินที่มีความคับคั่งบางช่วงเวลา ตามสถิติช่วงเวลาที่มีย
 เทียวบินลงถึงจะการจราจรที่คับคั่งดังนั้นในช่วงเวลาดังกล่าวควรจัดเจ้าหน้าที่จราจรเพื่ออำนวยความสะดวก
 เปิดปิดช่องทางเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการหนาแน่นบริเวณใดบริเวณหนึ่ง รวมถึงควร
 เร่งดำเนินการสร้างอาคารจอดรถบริเวณช่องทาง ทดม.3 ซึ่งจะช่วยลดความหนาแน่นของการจราจร
 ภายในสนามบิน รวมถึงภายในอาคารจอดรถอื่นๆ เนื่องจากอาคารอยู่ก่อนถึงอาคารผู้โดยสาร
 ทำให้ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องวนรถผ่านอาคารผู้โดยสารซึ่งมีผู้ใช้บริการเยอะหากไม่จำเป็น
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตระเวน เจ้าหน้าที่จราจร และ
 เจ้าหน้าที่ตรวจค้นควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะเป็น การพกพาของเหลว
 เจล สเปรย์ หรือวัตถุมีคม มาตรการตรวจสอบสิ่งของต้องสงสัย ตลอดจนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วย
 ความสุภาพ เนื่องจากมีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเรื่องกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความ
 ปลอดภัยเป็นจำนวนมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ
 และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านที่ตนเองปฏิบัติงาน
 อย่างถูกต้องชัดเจน รวมถึงมีความสามารถในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามเฉพาะชาวไทย ซึ่งสะท้อนความ
 คิดเห็นได้เพียงในมุมมองของชาวไทยเท่านั้น อย่างไรก็ตามชาวจีนเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีจำนวน
 มากภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรนำลักษณะส่วนบุคคลด้านสัญชาติมาเป็น
 ตัวแปรในการวิจัยด้วยเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน
 ดอนเมืองไม่เพียงเฉพาะชาวไทยเพียงอย่างเดียว

รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการท่าอากาศยาน
 ดอนเมือง ซึ่งให้บริการเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้อาจมีผลต่อระดับความคาดหวังและ
 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการแต่ละคนซึ่งมีรายได้แตกต่างกันด้วย

2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ พาราซูรามาน; ซีแทมล์; และเบอรี่ (Parasuraman; Zeithaml; and Berry.1988) เพียงอย่างเดียวดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพมากขึ้นและได้ผลที่หลากหลายควรศึกษาตัวแปรด้านคุณภาพการบริการอื่นๆ ด้วย เช่นทฤษฎีคุณภาพการบริการของจอห์น มิลเลอร์ (John Millet. 1954) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์คุณภาพการบริการในมิติที่แตกต่างออกไป



บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กรพรรณ แม้นโกศล. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นต่อสมรรถนะของล่ามภาษาญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- กันยาภาณุจัน จันท์เหลี่ยม; และพัฒน พิลิษฐเกษม. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการไปรษณีย์ไทย สาขามหาวิทยาลัยรังสิต. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. 2(4) : 352-364.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- ทฤษฎีปัญญา. (2560). สหามบินดอนเมือง เปิดให้บริการครั้งแรก. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2562, จาก <http://www.trueplookpanya.com/blog/content/51392/-timhis-tim>.
- เทพพิภพ พลม่วง. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับบริการต่อศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธีรนิติ วงศ์วุฒิโชติ. (2559). แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (MRT) ตามกรอบแนวคิด SERVQUAL. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- นฤมล พันธุ์เตี้ย. (2558). พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขาสำหรับ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิธิต สระทองอยู่. (2562). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิสรา เหมโลหะ. (2562, พฤษภาคม-สิงหาคม). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 13(2) : 214-229.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562ก). เกี่ยวกับ ทอท. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2562, จาก <http://www.airportthai.co.th/th/>.

----- . (2562ข). สถิติขนส่งทางอากาศ. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2562, จาก <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>.

เบญจมา แฉ่งเวชนาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมธาวี ชาติไทย. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการของสายการบินตะวันออกกลาง.

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ.

หน้า 40-54. 25 พฤษภาคม 2561. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

รณชัย คงสกนธ์. (2549). คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า **How to Measure Customer Satisfaction**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วสันต์ สติญญามณี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย กรณีศึกษา ผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2. หน้า 437-447. 26-27 กรกฎาคม 2560. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.

ACI Airport Council International. (2019). **Best Airport by Size and Region**. Retrieved September 26, 2019, from <https://aci.aero/customer-experience-asq/asq-awards-and-recognition/asq-awards/past-winners/year-2017/best-airport-by-size-and-region/>.

Adetayo Olaniyi Adeniran; and Samson Fadare. (2018). Assessment of Passengers Satisfaction and Service Quality in Murtala Muhammed Airport (MMA2), Lagos, Nigeria : Application of SERVQUAL Model. **Journal of Hotel & Business Management**. 7(2) : 27-30.

Cronbach. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.

Evan Bartolata. (2016, October-March). Assessing the Service Quality of An International Airport Terminal as Perceived by Tourist travelers : The Case of NAIA Terminal-3 in Manila, Philippines. **International Journal of Management and Commerce Innovation**. (3) : 761-782.

Jochen Wirtz; and Christopher Lovelock. (2016). **Service Marketing People Technology Strategy**. Hoboken, N.J. : Wiley.

John Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw-Hill Book Company Inc.

Parasuraman; Zeithaml; and Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Maturing Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**. 5(64) : 12-40.

Taro Yamane. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row Publications.

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เพื่อทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความจริงมากที่สุด และข้อมูลของทุกท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้จัดทำจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาและกรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 5 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ชัชพันธ์ ยืนยงค์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

เบอร์โทร 093-639-9964

Email : Chatchanan.y@gmail.com

ตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

1. ท่านเคยใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองหรือไม่ (ถ้าเคยทำแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3)

☐ 1.1) เคย

☐ 1.2) ไม่เคย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1.1) ชาย

☐ 1.2) หญิง

2. อายุ

☐ 2.1) ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2.2) 21-25 ปี

☐ 2.3) 26-30 ปี

☐ 2.4) 31-35 ปี

☐ 2.5) 36-40 ปี

☐ 2.6) 41-45 ปี

3. อาชีพ

☐ 3.1) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 3.2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 3.3) พนักงานบริษัท

☐ 3.4) ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3.4) แม่บ้าน

☐ 3.5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

[illegible]

[illegible]

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

