

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับ
เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย
และชาวต่างชาติ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับ
เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย
และชาวต่างชาติ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่

นางสาวณัฐรา โบพานิชย์

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ อยู่เพชร,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

สุทธาวรรณ จีระพันธุ์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยภายใต้หัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุฬารับบริการต่างๆ สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เกิดขึ้นด้วยความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรับข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจुฬารับบริการและการให้บริการ อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างตรงตามความต้องการ การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ อยู่เพชร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนปรับแนวคิด แก้ไขขอบเขต การศึกษากระทั่งเป็นการศึกษาที่ครบทุกมิติ ไม่เพียงเท่านั้นอาจารย์ยังคอยติดตามกระบวนการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความทุ่มเทและความตั้งใจจริงของอาจารย์ที่ปรึกษาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ. ที่นี้ด้วย

ในการนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ให้ความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามโดยสมบูรณ์ ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ในวงการอุตสาหกรรมการบินแห่งประเทศไทย คุณรุจ สังขวิภา ที่ได้ชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษาตลอดจนสนับสนุนการเข้าถึงแบบสอบถามและข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อข้อเสนอแนะงานวิจัย ส่งผลให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ปกครอง ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้ใหญ่ในวงการการบิน เพื่อนร่วมชั้นเรียนและเพื่อนสนิททุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ อย่างเต็มความสามารถ พวกท่านทั้งหมดที่กล่าวมานั้นคือบุคคลเบื้องหลังแห่งความสำเร็จของงานวิจัยฉบับนี้ โดยแท้จริง

ณัฐวรา โบพานิชย์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

FACTORS AFFECTING SATISFACTION AT SERVICE TOUCH POINTS FOR INTERNATIONAL OUTBOUND FLIGHTS AT SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT

ณัฐวรา โบพานิชย์ 6150003

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ จีระพันธุ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และเพื่อให้การศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้เป็นไปอย่างครบทุกมิติการให้บริการนั้น ทางผู้วิจัยจึงเพิ่มเติมการศึกษาให้ครอบคลุมถึง คุณภาพการบริการ การรับรู้ความเสี่ยง และลักษณะทางประชากรศาสตร์อีกด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางพัฒนาจุดรับบริการและการให้บริการต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับท่าอากาศยานอื่น ๆ ภายในประเทศได้อีกด้วย ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรวม 484 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเพื่อจุดประสงค์ในการท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทางในโซนเอเชีย โดยมีความถี่ในการใช้บริการที่ประมาณหนึ่งถึงสามครั้งต่อปีและส่วนใหญ่เดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานด้วยรถแท็กซี่สาธารณะ โดยหากมีเวลาเหลือก่อนเดินทาง ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจะใช้เวลาในการเลือกซื้อสินค้าปลอดภาษีเป็นส่วนใหญ่ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์พบว่า เพศชายพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และชาวต่างชาติพึงพอใจมากกว่าชาวไทย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้ระหว่าง 15,000 ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ในส่วนของกรวิจัยด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพบว่ามีทั้งสิ้น 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ อันดับแรกคือ กระบวนการด้านความปลอดภัย อันดับที่สองคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อันดับที่สามคือ ด้านความใส่ใจ อันดับที่สี่คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ และอันดับที่ห้าคือ การเข้าถึงท่าอากาศยาน

คำสำคัญ: จุดรับบริการ/ คุณภาพการบริการ/ การรับรู้ความเสี่ยง/ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ/ ผู้ใช้บริการ
เที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	บ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Outcomes)	7
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	9
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	10
1.6 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.1.1 ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ	12
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	14
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.2 ข้อมูลจตุรับบริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง	25
2.4.1 ความสำคัญของการรับรู้ความเสี่ยง	26
2.4.2 ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง	26
2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	27
2.5.1 องค์ประกอบด้านเพศ	28
2.5.2 องค์ประกอบด้านอายุ	29
2.5.3 ระดับการศึกษา	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.5.4 อาชีพ	30
2.5.5 รายได้ต่อเดือน	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
3.1 การออกแบบงานวิจัย	34
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	35
3.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)	35
3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)	36
3.3 สมมติฐานของงานวิจัย	36
3.3.1 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดให้บริการที่วบินขาออกเส้นทาง บินต่างประเทศ (Services Touch Points)	36
3.3.2 สมมติฐานด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	37
3.3.3 สมมติฐานด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)	38
3.3.4 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	38
3.4 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่ม ตัวอย่าง	39
3.4.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย	39
3.4.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	39
3.4.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	39
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	40
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย	44
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.3 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Analysis)	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นด้วย ณ. จุดรับบริการ สำหรับผู้ใช้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	60
4.5 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยคุณภาพบริการสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบิน ขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	69
4.6 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยด้านรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบิน ขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	73
4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออก ระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	78
4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิโดยจำแนกตามเพศ	83
4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิโดยจำแนกตามสัญชาติ	89
4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยจำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ	103
4.11 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	157
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	164
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	164
5.2 สรุปผลการศึกษา	171
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	173
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	177
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก	184
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย	185
ประวัติผู้วิจัย	202

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ทำอากาศยานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรกของประเทศไทย	2
1.2 จำนวนผู้โดยสาร-ปริมาณเที่ยวบินของสนามบิน 6 แห่งสังกัด ทอท. ปี 2561	3
1.3 สิบจุดหมายปลายทางโซนเอเชียที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุด ประจำปี 2017 (Top 10 Asian Cities)	4
1.4 เจ็ดเมืองจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุด ประจำปี 2561	5
2.1 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออก (Departure Flight)	22
2.2 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออกตามกรอบงานวิจัย	23
3.1 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วย ณ.จุดให้บริการต่างๆ	40
3.2 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วยต่อคุณภาพการบริการ	41
3.3 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง	41
3.4 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความพึงพอใจ	42
4.1 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	45
4.2 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ	45
4.3 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	46
4.4 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	46
4.5 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
4.6 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.7 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศต่อปี	48
4.8 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโซนปลายทางของ การใช้บริการเที่ยวบินขาออกครั้งล่าสุด	49
4.9 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ	49
4.10 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมที่ผู้ให้บริการ มักใช้บริการเมื่อมีเวลาเหลือก่อนขึ้นเครื่อง	50
4.11 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการเดินทาง เข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	50
4.12 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)	51
4.13 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านกระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process)	52
4.14 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)	52
4.15 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)	52
4.16 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน(Airport Orientation)	53
4.17 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)	53
4.18 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)	53
4.19 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.20 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	54
4.21 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance)	55
4.22 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	55
4.23 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)	55
4.24 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	56
4.25 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านการให้บริการที่ขีวบินต่างประเทศ (Functional Risk)	56
4.26 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านกายภาพ (Physical Risk)	56
4.27 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)	57
4.28 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านเวลา (Time Risk)	57
4.29 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านองค์กร (Organization)	58
4.30 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านพนักงาน (Personnel)	58
4.31 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านกระบวนการ (Process)	58
4.32 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.33 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)	59
4.34 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านการบริการ (Overall Service)	59
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	61
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	62
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	63
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	64
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	65
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	66
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	68
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	69
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	70
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	70
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	72
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	73
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	74
4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านกายภาพ (Physical Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	76
4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านเวลา (Time Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ	77
4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านองค์กร (Organization)	78
4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านพนักงาน (Personnel)	79
4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านกระบวนการ (Process)	80
4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)	81
4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความปลอดภัย (Safety & Security)	81
4.57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการบริการ (Overall Service)	82
4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น	83
4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น	89
4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ จุดรับบริการต่างๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามอายุ)	103
4.61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกที่มีความเหมาะสม	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.62 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) (จำแนกตามอายุ)	105
4.63 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) (จำแนกตามอายุ)	105
4.64 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) (จำแนกตามอายุ)	106
4.65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) (จำแนกตามอายุ)	106
4.66 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ)	107
4.67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ)	107
4.68 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามอายุ)	108
4.69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามอายุ)	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.70 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) (จำแนกตามอายุ)	110
4.71 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) (จำแนกตามอายุ)	110
4.72 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบิน ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามอายุ)	111
4.73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามอายุ)	112
4.74 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามอายุ)	112
4.75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามอายุ)	113
4.76 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามอายุ)	114
4.77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามอายุ)	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.78 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามอายุ)	115
4.79 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามอายุ)	116
4.80 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามอายุ)	116
4.81 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามอายุ)	117
4.82 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามอายุ)	118
4.83 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามอายุ)	118
4.84 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ)	119
4.85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ)	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.86 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	120
4.87 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	121
4.88 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	122
4.89 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	122
4.90 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	123
4.91 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	123
4.92 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.93 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	125
4.94 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	126
4.95 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	126
4.96 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	128
4.97 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	128
4.98 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	129
4.99 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา)	130
4.100 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้)	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.101 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้)	131
4.102 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้)	132
4.103 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้)	133
4.104 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้)	133
4.105 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้)	134
4.106 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้)	134
4.107 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้)	135
4.108 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้)	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.109 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้)	136
4.110 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)	137
4.111 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)	137
4.112 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)	138
4.113 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)	139
4.114 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามระดับรายได้)	139
4.115 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามระดับรายได้)	140
4.116 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้)	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.117 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้)	141
4.118 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับรายได้)	143
4.119 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับรายได้)	144
4.120 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับรายได้)	145
4.121 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับรายได้)	146
4.122 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้)	147
4.123 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้)	148
4.124 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้)	149

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.125 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้)	150
4.126 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ)	151
4.127 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ)	151
4.128 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ)	152
4.129 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ)	152
4.130 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	153
4.131 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	153
4.132 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	154

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.133 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	154
4.134 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	155
4.135 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	155
4.136 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	156
4.137 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ)	156
4.138 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 17 ตัว (Model Summary)	157
4.139 ผลทดสอบสมมุติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 17 ตัว (ANOVA)	158
4.140 แสดงสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีต่อปัจจัยทั้ง 17 ตัว	159

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	9
2.1	ความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)	14
2.2	จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาเข้า (Arrival Flight) และเที่ยวบินขาออก (Departure Flight)	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจขนส่งทางอากาศที่มีความสำคัญต่อการขนส่งเอกสาร (Air Mail) สินค้า (Cargo) และผู้โดยสาร (Passenger) ทั้งในและต่างประเทศ ธุรกิจขนส่งทางอากาศเป็นหนึ่งในช่องทางคมนาคมที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านธุรกิจ, ด้านการท่องเที่ยวและด้านการค้า เนื่องจากการคมนาคมทางอากาศเป็นทางเลือกที่ช่วยลดระยะเวลาในการขนส่งและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วได้อย่างมากจึงทำให้สัดส่วนการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วโลก ทั้งนี้คุณสมบัติสำคัญในการนำพาสินค้าหรือบุคคลจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็วถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกการคมนาคมทางอากาศมากยิ่งขึ้น สำหรับประเทศไทยที่เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางในฝันของนักเดินทางทั่วโลกย่อมจัดลำดับความสำคัญของธุรกิจการบินไว้เป็นลำดับต้นๆ เพราะถือว่าการคมนาคมที่ช่วยสร้างมูลค่ามหาศาลให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ นอกจากนี้ด้วยนโยบายการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ซึ่งประเทศไทยหวังพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางของธุรกิจการบินแห่งภูมิภาค อันเนื่องมาจากข้อได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งซึ่งมีพรมแดนติดกับประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากถึง 4 ประเทศ (จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์, 2558) ด้วยเหตุนี้หากประเทศไทยสามารถพัฒนาโครงข่ายการขนส่งให้เชื่อมโยงไปยังนานาประเทศจนเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศได้ ก็จะส่งผลดีต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) และการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ธุรกิจการบินจะมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน ซึ่งถือเป็นประตูสู่การเดินทาง ท่าอากาศยานหรือที่เรียกกันว่าสนามบิน (Airport) เป็นสถานที่ให้บริการแก่ท่าอากาศยานและผู้โดยสารที่มาใช้บริการ โดยท่าอากาศยานจะต้องจัดสรรโครงสร้างอาคาร บุคลากร การบริการ เส้นทางบินและสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งยังเกี่ยวเนื่องกับการจัดการด้านการขึ้น-ลงอากาศยาน ด้านกระบวนการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ด้านความปลอดภัยและด้านอื่น ๆ เพื่อให้บริการสายการบินลูกค้าผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมยศ วัฒนากมลชัย, 2559)

ท่าอากาศยานประกอบไปด้วยท่าอากาศยานหลักที่ให้บริการเชิงพาณิชย์และท่าอากาศยานรองที่ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์ให้บริการรวมกว่า 36 ท่าอากาศยาน ซึ่งจากข้อมูลโดยกรมท่าอากาศยานและบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นท่าอากาศยานที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการมากที่สุดมาโดยตลอด ดังแสดงในตารางที่ 1.1 (ของโบราณ, รายชื่อท่าอากาศยานในประเทศไทย, 2560)

ตารางที่ 1.1 ท่าอากาศยานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรกของประเทศไทย

ลำดับ	ท่าอากาศยาน	ที่ตั้ง	IATA	ICAO	2559	2558	2557	2556
1	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	จังหวัดสมุทรปราการ	BKK	VTBS	55,892,428	52,902,110	46,423,352	51,363,451
2	ท่าอากาศยานดอนเมือง	กรุงเทพมหานคร	DMK	VTBD	35,203,757	30,304,183	21,546,568	16,479,227
3	ท่าอากาศยานภูเก็ต	จังหวัดภูเก็ต	HKT	VTSP	15,107,185	12,859,356	11,401,498	11,342,491
4	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่	CNX	VTCC	9,446,320	8,365,851	6,630,624	5,463,921
5	ท่าอากาศยานกระบี่	จังหวัดกระบี่	KBV	VTSG	4,079,564	3,689,672	2,700,950	1,668,250

ที่มา: <http://goal90antique.blogspot.com/2017/12/list-of-airports-in-thailand.html?m=1>

ตามตารางที่ 1.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2548 รัฐบาลตั้งเป้าหมายให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางทางการบินแห่งทวีปเอเชีย โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ติดระดับโลก โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ คำนึงถึงความปลอดภัยและการสร้างรายได้อย่างสมดุล (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2562) ท่าอากาศยานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจการบินทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยจากผลการดำเนินการด้านปริมาณการจราจรทางอากาศในปีงบประมาณ 2561 ของท่าอากาศยานหลัก 6 แห่งของ ทอท. ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.), ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.), ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.), ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.), ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) มีผู้โดยสารใช้บริการทั้งสิ้น 139.52 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยในจำนวนนี้แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 80.49 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.0 และผู้โดยสารภายในประเทศ 59.03 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 และมีจำนวนเที่ยวบินทั้งสิ้น 875,000

เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน แบ่งเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 462,230 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.3 และเที่ยวบินภายในประเทศ 412,770 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.1 ทั้งนี้ ในการนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินใช้บริการมากที่สุด โดยมีผู้โดยสารจำนวน 62.81 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.3 แบ่งเป็น ผู้โดยสารระหว่างประเทศ 51.15 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.6 และผู้โดยสารภายในประเทศ 11.66 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.3 และมีเที่ยวบิน 364,000 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.3 แบ่งเป็น เที่ยวบินระหว่างประเทศ 277,900 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.9 และเที่ยวบินภายในประเทศ 86,100 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 ดังตารางที่ 1.2 ด้านล่าง (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2562)

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้โดยสาร-ปริมาณเที่ยวบินของสนามบิน 6 แห่งสังกัด ทอท. ปี 2561

จำนวนผู้โดยสารและปริมาณเที่ยวบินของสนามบิน 6 แห่งสังกัด ทอท. ปี 2561				
สนามบิน	จำนวนผู้โดยสาร (ล้านคน)	ขยายตัว (%)	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยว)	ขยายตัว (%)
สุวรรณภูมิ	62.81	6.3	364,000	5.3
ดอนเมือง	40.56	9.1	270,000	6.5
ภูเก็ต	18.26	12.5	116,500	11.1
เชียงใหม่	10.81	8.4	75,600	4.9
แม่ฟ้าหลวง	2.81	17.6	19,700	16.7
หาดใหญ่	4.27	-1.9	29,200	4.2
รวม	139.52	8	857,000	6.2

ที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2562

จากข้อมูลอัตราการเติบโตของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเห็นว่า สัดส่วนการเติบโตทั้งด้านจำนวนผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินเป็นส่วนของการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ กล่าวคือ (1) ผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวน 51.15 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.6 มากกว่าผู้โดยสารภายในประเทศที่เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 5.3 และ (2) เที่ยวบินระหว่างประเทศจำนวน 277,900 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.9 ซึ่งมากกว่าเที่ยวบินภายในประเทศที่เติบโตเพียงร้อยละ 0.3 เท่านั้น ด้วยเหตุนี้ทำให้การมุ่งเน้นการศึกษาไปที่เที่ยวบินต่างประเทศถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศแบ่งออกเป็น การให้บริการเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินขาออก ทั้งนี้กระบวนการให้บริการของทั้งสองก็มีความแตกต่างกันและเพื่อทำให้การศึกษาเป็นไปอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาการให้บริการ

เที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ เนื่องจากเล็งเห็นถึงระยะเวลาและจุดให้บริการที่มีมากกว่า หากการใช้บริการเที่ยวบินขาออกสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้มากเพียงใด ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานและประสบการณ์ในการเดินทางครั้งนั้น ๆ ก็จะเป็นที่จดจำได้ดียิ่งขึ้นไปด้วย

จากการศึกษาเพิ่มเติมถึงการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยพบว่า หนึ่งในเว็บไซต์ส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ทำการจัดอันดับเมืองจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดไว้ ซึ่งประเทศไทย หรือ กรุงเทพมหานคร นั้น ครองอันดับที่ 2 มาเป็นเวลา 2 ปี ติดต่อกัน โดยมีเปอร์เซ็นต์การเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 สำหรับปี 2560 (ปริดี บุญชื่อ, 2560) และเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 ในปี 2561 ที่ผ่านมา (7 Most Visited Cities in The World 2018, เว็บไซต์ Euromonitor International Year 2019) ดังนี้

ตารางที่ 1.3 สิบจุดหมายปลายทางโชนเอเชียที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุดประจำปี 2017 (Top 10 Asian Cities)

10 จุดหมายปลายทางโชนเอเชียที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุด ประจำปี 2017 (Top 10 Asian Cities)			
เมือง (Cities)	จำนวนนักท่องเที่ยวปี 2559 หน่วย ล้านคน (Year 2016)	จำนวนนักท่องเที่ยวปี 2560 หน่วย ล้านคน (Year 2017)	อัตราการ เติบโต (Growth)
1. ฮองกง (Hong Kong)	26,553.7	25,695.8	-3.2%
2. กรุงเทพมหานคร (Bangkok)	21,251.7	23,270.6	9.5%
3. สิงคโปร์ (Singapore)	16,604.0	17,618.8	6.1%
4. มาเก๊า (Macau)	15,391.9	16,299.1	5.9%
5. เซินเจิ้น (Shenzhen)	12,571.0	12,962.0	3.1%
6. กัวลาลัมเปอร์ (Kuala Lumpur)	12,290.4	12,843.5	4.5%
7. ภูเก็ต (Phuket)	10,596.1	12,079.5	14.0%
8. โตเกียว (Tokyo)	9,272.9	9,713.5	4.8%
9. ไทเป (Taipei)	9,226.7	9,318.9	1.0%
10. โซล (Soul)	9,002.8	7,659.1	-14.9%

ที่มา: <https://thaipublica.org/2017/11/pridi74/>

ตารางที่ 1.4 เจ็ดเมืองจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุด ประจำปี 2561

7 จุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปมากที่สุด ประจำปี 2018			
ลำดับที่	รายชื่อ	จำนวนนักท่องเที่ยวปี 2018	เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้น
1.	ฮ่องกง	29.8	7.0%
2.	กรุงเทพมหานคร	23.7	5.5%
3.	ลอนดอน	20.7	4.5%
4.	มาเก๊า	18.9	9.2%
5.	สิงคโปร์	18.6	5.3%
6.	ปารีส	16.9	6.5%
7.	คูไบ	16.7	5.5%

ที่มา: <https://mgronline.com/travel/detail/9620000066705>

จากปริมาณนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่หลั่งไหลเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยทำให้ผู้วิจัยตั้งกรอบการศึกษาหลักๆ ไปที่จุดให้บริการและคุณภาพการบริการ โดยทำการศึกษาจุดให้บริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งแต่การเดินทางมาสู่ท่าอากาศยาน การดำเนินการ ณ จุดให้บริการต่างๆ อาทิเช่น การตรวจตัวโดยสาร การตรวจค้นสัมภาระ การให้บริการด้านที่นั่งพักรอ การบริการร้านค้า ร้านอาหาร การบริการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงเรื่องของเทคโนโลยีและบรรยากาศภายในอาคาร ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นจุดให้บริการหลักที่จะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีสำหรับผู้ให้บริการ (Max Well Elias Gonçalves and Mauro Caetano, Journal of Airline and Airport Management 2017) อีกทั้งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการก็มีความสำคัญยิ่งต่องานบริการ ณ ท่าอากาศยาน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้ารับรู้เมื่อได้รับบริการไปแล้วด้วยการเปรียบเทียบจากสิ่งที่คาดหวังก่อนหน้านี้ ในการนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณภาพบริการใน 5 มิติ ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ หรือสิ่งที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้ด้วยสัมผัสทั้งห้า เช่นสภาพแวดล้อม การตกแต่งท่าอากาศยาน บรรยากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ (2) ด้านความน่าเชื่อถือ เพราะสิ่งนี้จะทำให้รวมถึงการผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการรวมถึงการช่วยเหลือผู้บริการหากเกิดปัญหา (4) ด้านความเอาใจใส่ทั้ง ณ จุดให้บริการและการบริการหลังการขาย และ (5) ด้านความไว้วางใจจากผู้บริการ ซึ่งการศึกษาทั้ง 5 มิติ จะช่วยให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ ณ ปัจจุบัน ว่าดีเพียงพอแล้วหรือไม่ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าความพึงพอใจต่อจุดให้บริการและคุณภาพการบริการเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริการตัดสินใจ

กลับมาใช้บริการซ้ำและนั่นถือเป็นการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนตามเจตนารมณ์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

นอกเหนือจากปัจจัยหลักทั้ง 2 ปัจจัยที่ได้ระบุไปแล้วข้างต้น ทางผู้วิจัยยังคำนึงถึงปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่ปัจจุบันถือว่าเป็นต่อผู้ใช้บริการที่จะมีการค้นคว้าหาข้อมูล สอบถาม หรือแม้แต่ยึดจากประสบการณ์ครั้งที่ผ่านๆมาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การรับรู้ความเสี่ยงในการเข้ารับบริการ ณ.ท่าอากาศยาน ผู้วิจัยคัดเลือกมาทั้งหมด 4 มิติที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นั่นคือ (1) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (2) การรับรู้ความเสี่ยงทางถ่ายภาพท่าอากาศยาน (3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม และ (4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในการใช้บริการ การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรับรู้ความเสี่ยงของผู้ที่เคยใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศมาแล้วนั้นจะช่วยทำให้ทราบถึงวิธีการปรับปรุง พัฒนาไปจนถึงการสื่อสารถึงผู้ใช้บริการที่ถูกต้อง เพื่อช่วยลดการรับทราบถึงความเสี่ยง ไปจนถึงการรับรู้ถึงความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ (จิตยาภรณ์ ชีรานุวรรณ, 2553) การศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงจะช่วยผู้ใช้บริการ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ตระหนักและหันมาเน้นการสร้างความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการเพื่อช่วยลดประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

ที่สำคัญอย่างยิ่งและมองข้ามไปไม่ได้ก็คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กล่าวคือ ความแตกต่างของผู้มาใช้บริการในด้านเพศ สัญชาติ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ อาจสื่อถึงความต้องการบางอย่างที่แตกต่างกันเช่นกัน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะทราบถึงความพึงพอใจที่อาจแตกต่างกันเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการปรับการให้บริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ผลลัพธ์ของการศึกษาอาจต่อยอดไปถึงการพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมการขายเพื่อประโยชน์ในการหารายได้ต่อไป

อย่างไรก็ดีจากการจัดอันดับท่าอากาศยานยอดเยี่ยมแห่งปี “Skytrax World Airport Awards” ประจำปี 2562 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 46 ซึ่งถ่วงลงมาจากอันดับที่ 36 ในปี 2561 (World Airport Awards ประจำปี 2019) ซึ่งการจัดอันดับดังกล่าวอาจส่งผลถึงความเชื่อมั่นของผู้ที่จะมาใช้บริการในอนาคตได้ เป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรให้ความสำคัญในการสรรหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการท่าอากาศยานเพื่อให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ความต้องการทางการโดยสารที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตและเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการซึ่งถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อนท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ ณ.จุดให้บริการต่าง ๆ การพัฒนาคุณภาพและการลดการรับรู้ทางความเสี่ยงของท่าอากาศยานเพื่อยกระดับมาตรฐานให้ติด 1 ใน 10 ท่าอากาศยาน

ยอดเยี่ยมแห่งปีให้ได้นั้นถือเป็นความท้าทายที่มีความเป็นไปได้ หากสามารถระบุปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ทางผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่าง ๆ (Service Touch Points), คุณภาพการบริการ (Service Quality), การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk) และปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพื่อช่วยส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ (Intelligent Service) ให้แก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดให้บริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษามิติคุณภาพบริการและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

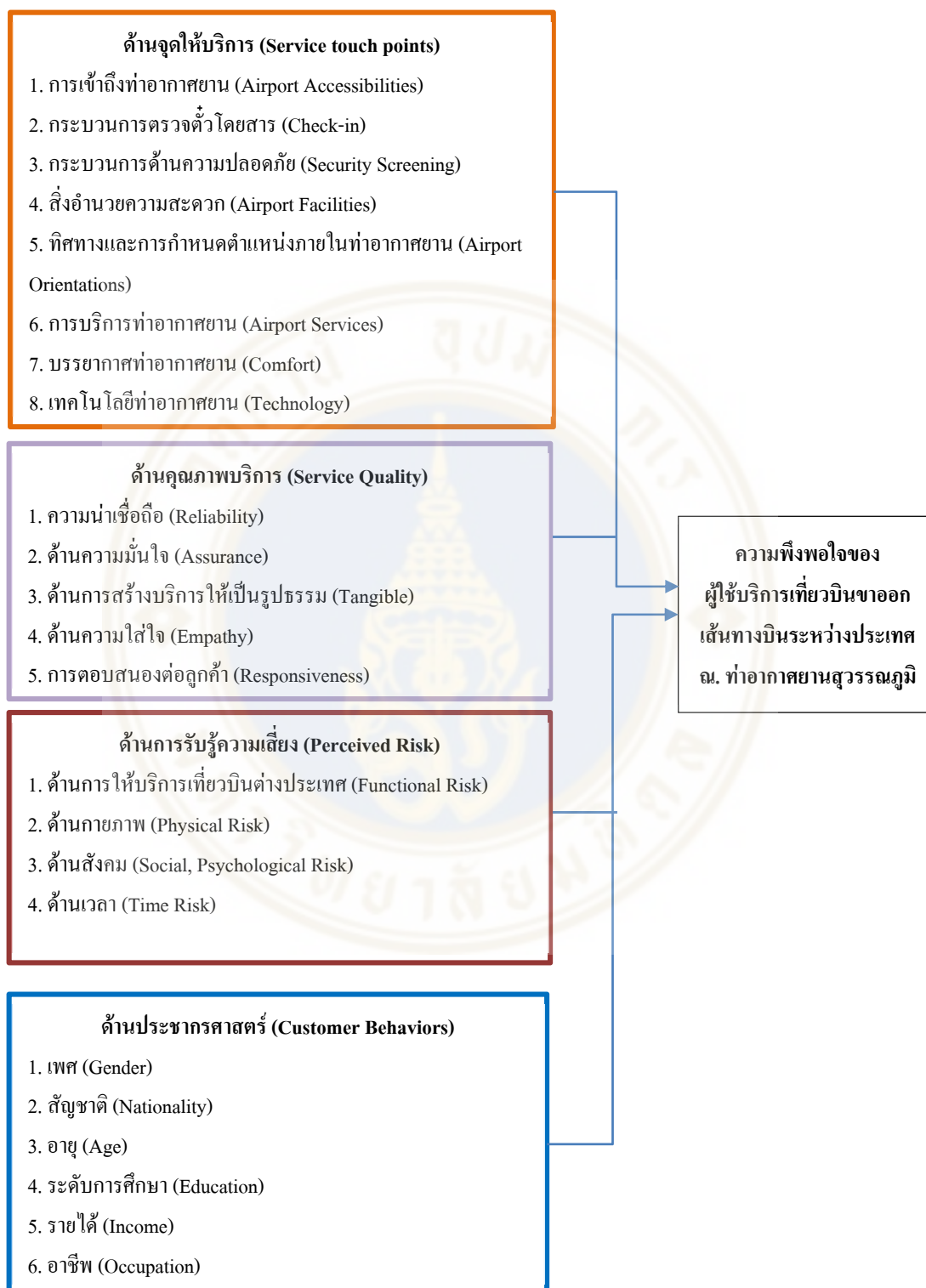
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Outcomes)

ผลที่ได้จากงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาจุดให้บริการรวมถึงคุณภาพการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ซึ่งดำเนินกิจการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จุดให้บริการ มิติคุณภาพการบริการและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการนี้ท่าอากาศยานสามารถนำผลวิจัยไปต่อยอดด้านการให้บริการ อีกทั้งเป็นการปรับแพลตฟอร์มให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง การทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถพัฒนาและปรับปรุงจุดให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจหลักเพื่อสร้างความพึงพอใจได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังอาจช่วยทำให้เกิดความรู้สึกอยากใช้บริการซ้ำในอนาคตได้อีกด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยด้านจุดให้บริการจะเป็นข้อมูลสำหรับการขยายโครงการต่าง ๆ ในอนาคต อาทิ เช่น อาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ที่มีแนวโน้มจะสร้างขึ้นช่วงปลายปี 2563 นี้

2. กลุ่มผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะได้รับประโยชน์หากท่าอากาศยานปรับปรุงคุณภาพได้ดียิ่งขึ้น จำนวนผู้ใช้บริการก็จะมากขึ้นไปด้วย ซึ่งส่งผลถึงผลประโยชน์ประกอบการที่มีแนวโน้มสูงขึ้น
3. สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินระหว่างประเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะสามารถเสนอความคิดเห็นพร้อมทั้งแนะแนวทางเพื่อช่วยให้ท่าอากาศยานเข้าใจถึงปัญหาในด้านการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้หากเกิดการแก้ไขที่ถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการโดยรวมได้รับความสะดวกสบายและพบกับประสบการณ์เดินทางที่ดีมากยิ่งขึ้นไปด้วย
4. สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินระหว่างประเทศ จะได้รับการให้บริการโดยภาพรวมที่สามารถสร้างความประทับใจได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเก็บรวบรวมความคิดเห็นครั้งนี้จะช่วยระบุจุดให้บริการที่ควรพัฒนาได้อย่างตรงจุด
5. สำหรับการศึกษา เป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการสำหรับผู้ศึกษาและนักศึกษาทั่วไปสามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงทางการศึกษาในอนาคตได้
6. สำหรับประเทศไทย หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความแข็งแกร่งด้านคุณภาพการให้บริการ มีความมั่นคงทางโครงสร้างและกระบวนการแล้วนั้น ก็จะสามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ทั่วโลกได้ เป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ อีกส่วนสำคัญคือการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) และเป็นประตูสู่เอเชีย (The Gateway to Asia) และที่สำคัญก็เพื่อช่วยสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาจุดให้บริการ กระบวนการ คุณภาพบริการและการรับรู้ ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินระหว่างประเทศ (International Departure Flight) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดปัจจัยเพื่อการศึกษาเป็นสามกลุ่มหลักได้แก่

1. ปัจจัยด้านจุดให้บริการ กล่าวคือ ความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ (Service Touch Points) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงสิ่งที่คุณโดยสารรับรู้จากการให้บริการซึ่งผู้โดยสารจะสามารถตัดสินใจได้เมื่อรับบริการ และนำสิ่งที่รับบริการไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้
3. ปัจจัยด้านความเสี่ยง กล่าวคือ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ ด้านกายภาพท่าอากาศยาน ด้านสังคม และด้านเวลา
4. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กล่าวคือ เพศ สัญชาติ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยทำการสำรวจ ณ ห้องโถงขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Boarding Gate) และเก็บข้อมูลออนไลน์ (Online Questionnaire) ในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน ปี 2562

1.6 นิยามศัพท์

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. หมายถึง ผู้ดำเนินงานบริหาร และเป็นเจ้าของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ท่าอากาศยาน (Airport) หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สนามบิน คือสถานที่สำหรับการทำการบิน การขึ้น-ลงอากาศยาน แวะพักอากาศยาน และจอดอากาศยาน เพื่อขนส่งผู้โดยสาร สินค้าหรือเอกสาร นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ทำการของเจ้าหน้าที่สนามบิน สายการบิน ในการบริหารจัดการการบิน ซ่อมแซม บำรุงรักษาอากาศยาน โดยท่าอากาศยาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ ท่าอากาศยานพาณิชย์และท่าอากาศยานทางการทหาร
3. อากาศยาน (Aircraft) หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องบิน เกิดจากการผสมคำสองคำ กล่าวคือ Air (อากาศ) และ Craft (ยานหรือพาหนะ) ซึ่งหมายถึง ยานหรือเครื่องที่เคลื่อนที่ไปได้ในอากาศด้วยปฏิกิริยาแห่งอากาศหรือแรงทางอากาศพลศาสตร์ (Aerodynamics)

4. ผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ หมายถึง ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางโดยอากาศยานโดยสารเชิงพาณิชย์ เริ่มต้นการเดินทาง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปยังท่าอากาศยานนอกราชอาณาจักรไทย

5. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับในที่พักแบบครบวงจรและก่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก จะเห็นว่าคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถแข่งขันอยู่ในตลาดได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากถือเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการบริการให้ต่างไปจากคู่แข่งที่มีอยู่เดิม โดยเน้นไปที่การตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพราะลูกค้าถือเป็นฟันเฟืองหรือหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอด

6. ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองต่ออารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการที่พักแบบครบวงจร โดยประเมินผลจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่ได้รับจริง ทั้งนี้หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดไว้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านบวกที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและยังส่งผลต่อการยอมรับในการใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป แต่ในทางกลับกันหากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบที่ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและเป็นเหตุให้สามารถสูญเสียลูกค้าได้

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่าง ๆ (Touch Points) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ข้อมูลจุดรับบริการสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็น กล่าวคือ ความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ส่วนแรกคือความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจและได้ให้คำนิยามที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

2.1.1 ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล โดยที่ความรู้สึกด้านบวกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือสามารถบรรลุเป้าหมายได้ในทางกลับกันความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นลดลงหรือไม่เกิดขึ้น (ปราชญ์ อุนหปานิ, 2559)

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกด้านบวกซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ต่อสิ่งที่คาดหวัง กล่าวคือหากสิ่งที่รับรู้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่

คาดหวังก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่หากสิ่งที่รับรู้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (ณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ์ ทองคำนุช, 2558)

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึงปฏิกิริยาอารมณ์กับประสบการณ์ที่ผ่านมา การกระทำหรือพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นในขั้นตอนหลังการบริโภคหรือพบผู้ให้บริการแล้ว (ปีณณวัชร พัทธราวลัย, 2558)

ความพึงพอใจ หมายถึงสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ (กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ, 2550)

ความพึงพอใจแบ่งออกดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายถึงความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ (ราชบัณฑิตสถาน, 2546)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก (อุทัยพรรณสุดใจ, 2545)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยการมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย (Applewhite, 1965)

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิดและหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหากได้รับตอบสนองตามความต้องการความพึงพอใจจะปรากฏในเชิงบวก หรือหากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ความพึงพอใจก็จะปรากฏในเชิงลบ หรืออีกทางคือการประเมินตามมุมมองของผู้รับรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทนเป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่

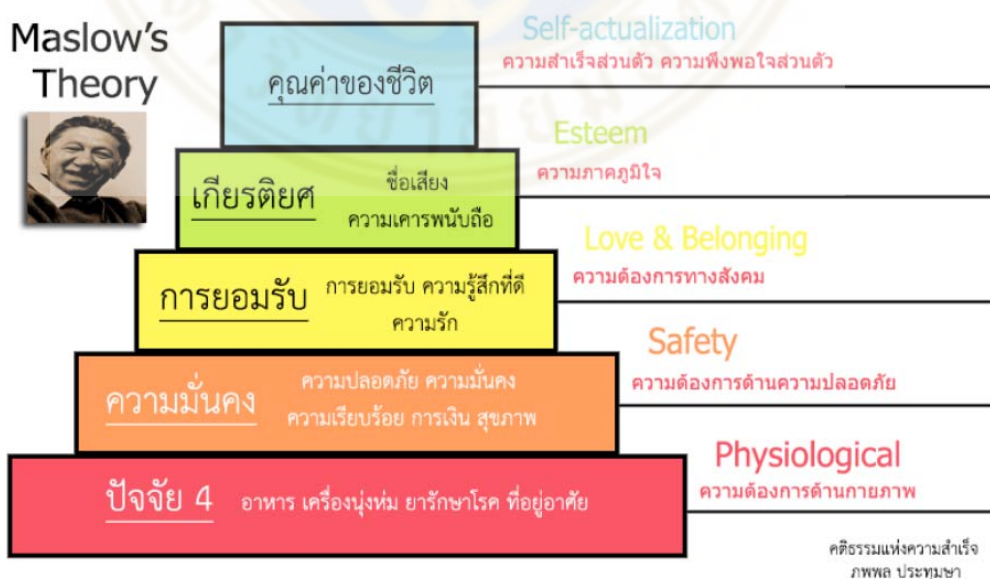
ระดับที่ 5 กล่าวถึง ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน

ระดับที่ 4 กล่าวถึง ความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า

ระดับที่ 3 กล่าวถึง ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

ระดับที่ 2 กล่าวถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

ระดับที่ 1 กล่าวถึง ความต้องการทางสรีระ



ภาพที่ 2.1 ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

ที่มา: <https://www.krupatom.com>

- ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขนขวายเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

- ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลน ทรัพย์สิน การถูกขู่ข่มขู่บังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

- ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่นและต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อน ไม่ต้องการรู้สึกเหงาและอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสันตนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

- ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

- ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและนำต้นตอต้นกระบวนกรที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนกรที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

มาสโลว์ กล่าวถึง ลำดับของความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้น ตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลก ที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ทั้งนี้ มาสโลว์ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

- มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
- ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้น ๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคล
- ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้ ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ, ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง, ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ , ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง และความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%, ความต้องการความปลอดภัย 70%, ความต้องการทางด้านสังคม 50%, ความต้องการเด่นในสังคม 40% และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10% (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, 23)

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคล

มากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, 17)

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง (2) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า (3) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ (4) ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง (ศิริพงษ์ พุทธิพันธุ์ และ พยัตูฉัตร 2547, 57-58)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการความแตกต่างที่เห็นได้ ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์กร เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนด้วย เหตุผล สองประการ คือ ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเราถือว่าคนเราพยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงห่างสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจูงใจมาใช้บริการ ประการที่สอง ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจูงใจ นั้นยังต้องพิจารณาในเรื่อง ความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของ ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อ ผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้ จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจาก การที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ (กัลธิตมา เหลืองอร่าม, นิธิวิดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง 2545, 18)

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจง ให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้ (นิคม เอี่ยมสะอาด, 2539, 27)

- รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะ ต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้นๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความอบอุ่นโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่างๆ การกระทำเช่นนี้ ถือเป็นกฎข้อแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือ เป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

- ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้าถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

- การตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับคำตอบทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสาร บางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการ ตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จ เมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างอิงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

- ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมึราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

- ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้ง ผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้าแสดงกิริยามารยาที่ดีกับลูกค้าและต้องแสดง

ความอ่อนหวาน ราบรื่นหู ตลอดจนคำขอบคุณที่ให้คุณค่าซึ่งพบว่ามีมันต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

- เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือ ข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของ ภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่างๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

- ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของ โรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้อง ได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสถานะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบ ย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

- การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่นลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่นั่นได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้นๆเกิดขึ้นเหมือนเดิม

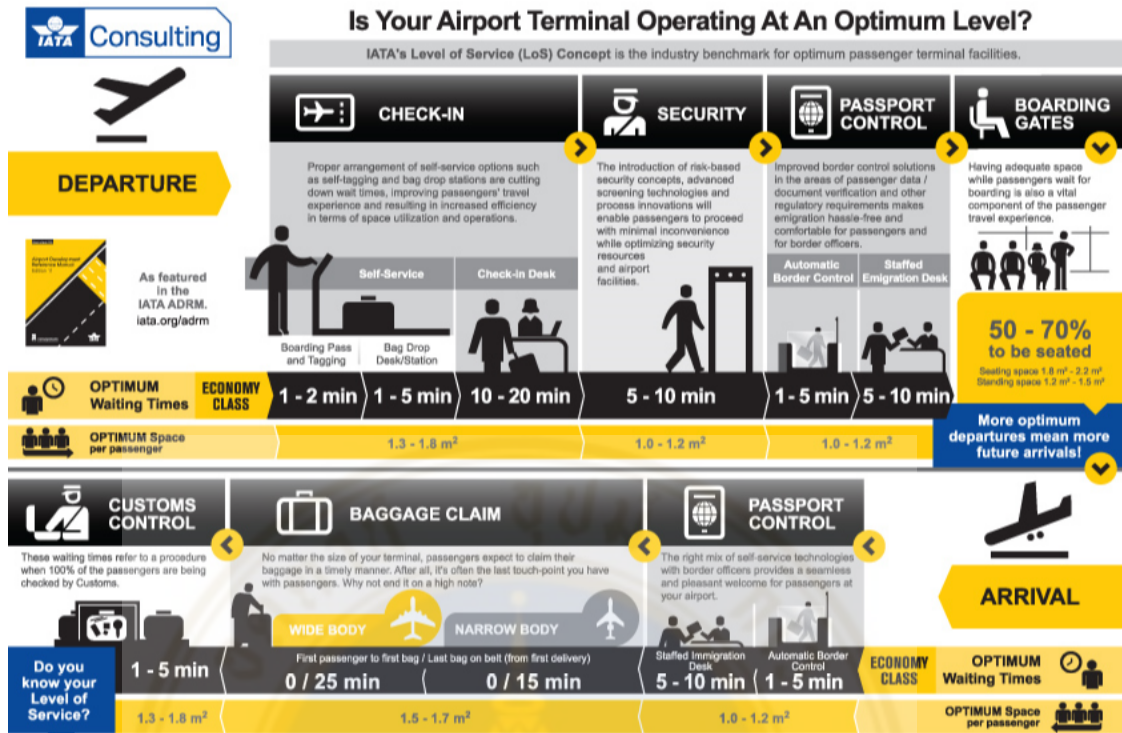
- พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

- พนักงานที่ต้องติดต่อทำงานหรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีอิสระจากการดำหนิของผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการ จะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

- ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้ง ความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

2.2 ข้อมูลจุดรับบริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศได้สรุปแนวคิดจุดให้บริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกไว้ว่า จุดให้บริการจุดแรกคือ จุดตรวจตั๋วโดยสารและโหลดสัมภาระซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภทคือ การตรวจข้อมูลการโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self-Service) และการตรวจตั๋วโดยสารโดยเจ้าหน้าที่ของสายการบิน ณ เคาน์เตอร์ตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in desk) ซึ่งกระบวนการนี้จะรวมถึงการตรวจกระเป๋าสัมภาระสำหรับการเดินทางและทำการโหลดสัมภาระดังกล่าวไปจัดเก็บโถงลำเลียงกระเป๋าได้ห้องเครื่อง ต่อด้วยกระบวนการด้านความปลอดภัย กล่าวคือ การตรวจตัวผู้โดยสารและสัมภาระขึ้นอากาศยาน จากนั้นผู้โดยสารจะผ่านกระบวนการการตรวจลงตราโดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หรือเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ หลักระบวนการดังกล่าว ผู้โดยสารสามารถตรงไปยังห้องโถงรอขึ้นอากาศยาน จนกระทั่งถึงเวลาขึ้นอากาศยาน เป็นอันสิ้นสุดสำหรับกระบวนการเที่ยวบินขาออก ในส่วนของเที่ยวบินขาเข้าจะเริ่มกระบวนการนี้ตั้งแต่การตรวจหนังสือเดินทางและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อการเข้าสู่ราชอาณาจักร หลังผ่านกระบวนการจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแล้ว ผู้โดยสารจะสามารถไปรอรับสัมภาระได้ที่บริเวณสายพานรับกระเป๋า เมื่อรับสัมภาระเรียบร้อยแล้ว ผู้โดยสารจำเป็นต้องผ่านจุดคัดกรองสินค้าขาเข้าเพื่อสำแดงสินค้านำเข้าต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร(ถ้ามี) และผ่านช่องไม่มีสินค้าสำแดงหากไม่มีการนำเข้าสินค้าเพื่อการค้าแต่อย่างใด หลังผ่านกระบวนการทางศุลกากรแล้วถือเป็นสิ้นสุดการให้บริการเที่ยวบินขาเข้าอย่างสมบูรณ์ ดังภาพประกอบที่ 2.1 ด้านล่าง (สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ, 2562)



ภาพที่ 2.2 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาเข้า (Arrival Flight) และเที่ยวบินขาออก (Departure Flight)

ที่มา: IATA (n.d.)

การให้บริการขนส่งผู้โดยสารประกอบด้วยเที่ยวบินขาเข้า (Arrival Flight) และเที่ยวบินขาออก (Departure Flight) สำหรับการให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศประกอบไปด้วยหลากหลายขั้นตอน ตั้งแต่การเดินทางมาสู่สนามบินต้นทาง (Access to airport) ทำการตรวจตัวโดยสารและเอกสารสำหรับการเดินทางครั้งนั้นๆ (Check-in) กับพนักงานของสายการบินผู้จำหน่ายตั๋ว ซึ่งนำนักสัมภาระเพื่อนำไปโหลดยังส่วนเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่องบิน หลังจากนั้นพนักงานสายการบินจะทำการออกบัตรสำหรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินให้กับผู้โดยสาร (Boarding pass) จากนั้นผู้โดยสารจะต้องผ่านกระบวนการตรวจหนังสือเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งเมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้วผู้โดยสารสามารถใช้เวลาที่เหลือก่อนขึ้นเครื่อง ณ.ที่พักรอผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding gate) หรือใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงการซื้อสินค้าปลอดภาษี (Max Well Elias Gonçalves , Mauro Caetano 2017) ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออก (Departure Flight)

Number	Dimension	Variables	Authors
1	Access	Parking facilities	ACI (2011); Humphreys, Francis and Fry (2002)
2		Enplaning curbside	Correia et al. (2008)
3		Availability of trolleys	ACI (2011); Graham (2005); Humphreys et al. (2002); Fodness & Murray (2007) (convenient location); Lubbe et al. (2011) (convenient location); Yeh & Kuo (2003)
4	Check-in	Check-in waiting time	ACI (2011); Chen & Chang (2005) (convenient check-in procedures); Correia et al. (2008) (check-in overall evaluation); Graham (2005); Humphreys et al. (2002) (check-in satisfaction in general); Fodness & Murray (2007); Lubbe et al. (2011)
5		Courtesy and helpfulness of check-in staff	ACI (2011); Correia et al. (2008) (check-in overall evaluation); Graham (2005) (staff courtesy in general); Humphreys et al. (2002) (check-in satisfaction in general); Fodness & Murray (2007) (airport staff in general); Yeh & Kuo (2003) (airport staff in general)
6	Security screening	Security screening waiting time	ACI (2011); Graham (2005); Humphreys et al. (2002); Yeh & Kuo (2003)
7		Courtesy and helpfulness of security staff	ACI (2011); Barros et al. (2007); Graham (2005) (staff courtesy in general); Fodness & Murray (2007) (airport staff in general); Yeh & Kuo (2003) (airport staff in general)
8		Security screening thoroughness	ACI (2011); Correia et al. (2008); Fodness & Murray (2007)
9	Airport facilities	Availability of seats	Barros et al. (2007) (in transfer area); Graham (2005)
10		Availability of toilet facilities	ACI (2011); Barros et al. (2007); Yeh and Kuo (2003)
11		Internet access/Wi-Fi	ACI (2011); Barros et al. (2007) (Internet and telephone facilities); Han et al. (2012) (Internet and PC availability at an airline lounge); Lubbe et al. (2011)
12		Availability of electrical outlets	Literature support was not found
13	Orientation	Walking distance inside the terminal	ACI (2011); Correia et al. (2008); Graham (2005); Fodness & Murray (2007)
14		Flight information screens	ACI (2011); Barros et al. (2007); Chen & Chang (2005) (provision of flight information); Graham (2005); Fodness & Murray (2007); Lubbe et al. (2011); Yeh & Kuo (2003)
15		Signs to airport facilities	Correia et al. (2008) (orientation in general); Barros et al. (2007) (guidance, signs and directions); Chen & Chang (2005); Graham (2005); Humphreys et al. (2002); Fodness & Murray (2007); Lubbe et al. (2011); Yeh & Kuo (2003)
16	Comfort	Comfort of airport seats	Fodness & Murray (2007)
17		Cleanliness of airport facilities (toilets included)	ACI (2011); Barros et al. (2007) (cleanliness of restrooms); Fodness & Murray (2007); Graham (2005); Han et al. (2012) (sanitation and cleanliness of an airline lounge); Humphreys et al. (2002); Yeh & Kuo (2003)
18		Lighting	Yeh & Kuo (2003)
19		Terminal crowding	Graham (2005); Fodness and Murray (2007); Yeh & Kuo (2003)
20	Services	Availability of restaurants/eating facilities	ACI (2011); Correia et al. (2008) (concessions in general); Barros et al. (2007); Graham (2005) (satisfaction with the range of commercial facilities); Fodness & Murray (2007); Lubbe et al. (2011); Yeh & Kuo (2003)
21		Availability of shopping facilities	ACI (2011); Correia et al. (2008) (concessions in general); Graham (2005) (satisfaction with the range of commercial facilities); Fodness & Murray (2007); Lubbe et al. (2011); Yeh & Kuo (2003)
22		Value for money of restaurants/eating facilities	ACI (2011); Barros et al. (2007); Graham (2005) (value for money of commercial facilities); Humphreys et al. (2002) (shops in general)
23		Value for money of shopping facilities	ACI (2011); Graham (2005) (value for money of commercial facilities); Humphreys et al. (2002)

ที่มา: Airport Level Service - Departing passenger's perception at small size airport

ทั้งนี้กระบวนการต่าง ๆ มีหลายหน่วยงานเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคัดกรองจุดรับบริการที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานไว้เพื่อเป็นกรอบในการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2.2 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออกตามกรอบงานวิจัย

ลำดับที่	ขอบเขตการให้บริการ	ตัวแปร
1.	การเข้าถึงอากาศยาน	เส้นทางวิ่งสู่ท่าอากาศยาน
2.		ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งสู่ท่าอากาศยาน
3.		รถเข็น
4.		อาคารจอดรถ
5.		การโดยสารสาธารณะ
6.	การตรวจตั๋วโดยสาร	ระยะเวลารอคอย
7.		พนักงานตรวจตั๋วโดยสาร
8.		จุดรับกระเป๋า
9.	กระบวนการด้านความปลอดภัย	ระยะเวลารอคอย
10.		พนักงาน ณ จุดตรวจค้น
11.		มาตรฐานการตรวจค้น
12.	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอากาศยาน	ที่นั่งพักรอสำหรับผู้โดยสารขาออก เส้นทางบินต่างประเทศ
13.		ป้ายแสดงเที่ยวบินอัตโนมัติ
14.		ห้องสุขา
15.		สัญญาณอินเตอร์เน็ต
16.		จุดให้บริการชาดแบด
17.		จุดให้บริการด้านการเงิน
18.		ทิศทางการกำหนดตำแหน่ง
19.	ป้ายบอกเส้นทาง	
20.	จอแสดงข้อมูลอัตโนมัติ	
21.	การบริการท่าอากาศยาน	ร้านอาหาร, ร้านเครื่องดื่ม
22.		ร้านขายสินค้าปลอดภาษี
23.		ศูนย์ประสานงานบริการ
24.		จุดบริการข้อมูล – ตอบข้อซักถาม
25.		ห้องรับรองพิเศษ
26.	บรรยากาศท่าอากาศยาน	ที่นั่งพักรอสำหรับผู้โดยสารขาออก เส้นทางบินต่างประเทศ
27.		การจัดสรรพื้นที่สำหรับผู้โดยสารขาออก เส้นทางบินต่างประเทศ
28.		ความสะอาด
29.		แสงสว่าง
30.		อุณหภูมิ

ตารางที่ 2.2 จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออกตามกรอบงานวิจัย (ต่อ)

ลำดับที่	ขอบเขตการให้บริการ	ตัวแปร
31.	เทคโนโลยี	ระบบเทคโนโลยี
32.		ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยี

2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสารหรือส่งมอบ การบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ ระหว่าง ความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นๆไปแล้ว ระดับความคาดหวัง ต่อบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ (Aaker, 2004)

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวัง ที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร
2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจ ต่อระดับของความคาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่า ต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่ เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) (Lewis & Booms, 1983) คุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้อง กับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น

คุณภาพการให้บริการได้มา จากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากการบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการ ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมอง คุณภาพการให้บริการนั้นดีลบล หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกัน หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะ เป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง (Schmenner, 1995) ในประเด็นเดียวกันนี้ที่มองว่าคุณภาพ การให้บริการมีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้า ที่มีศักยภาพในการซื้อหา นั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้า หรือบริการนั้น (Lovelock, 1996) ส่วนที่แจ้งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการใน การประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการ

ที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการ ที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย (Crosby, Evans & Cowles, 1990)

คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ (Zineldin, 1996)

จากการศึกษางานวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่รับรู้ (Perceived risk) ไม่ได้จำกัดอยู่แต่การสูญเสียเงินทอง แต่ยังรวมถึงการสูญเสียผลประโยชน์หรือข้อเสียหายทั้งหมดที่เกิดจากสถานการณ์การซื้อด้วย ความเสี่ยงที่รับรู้ได้อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความไม่สะดวกของผู้บริโภคหรือการทำงานขอผลิตภัณฑ์ที่ไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพหรือการสูญเสียสถานภาพทางสังคมอันเป็นผลมาจากการซื้อสินค้า (สุกร เสรีรัตน์, 2544)

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสถานที่ของการไปซื้อนั้นผู้บริโภคมีความเสี่ยงที่เรียกว่า ความเสี่ยงที่รับรู้ได้ (Perceived risk) ซึ่งหมายถึงระดับความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญในกรณีที่ไม่สามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการตัดสินใจซื้อนั้น (สุภาภรณ์ พลนิกร, 2548)

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk) คือความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกัน

ของผู้บริโภคมีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกันไป (คอคเคเลอร์และแกรี อาร์มสตรอง, 2001)

ดังนั้นผู้วิจัยมองว่าการรับรู้ความเสี่ยงจึงหมายถึงความเสี่ยงที่อาจรับรู้จากการซื้อสินค้าและหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้งาน การทำงานของสินค้าที่ไม่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง หรือเป็นความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและหรือบริการครั้งนั้นๆ

2.4.1 ความสำคัญของการรับรู้ความเสี่ยง

ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคก็คือ ระดับความเสี่ยงในการซื้อสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ ความเสี่ยงคือความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้า ซึ่งมีผลทำให้การใช้ประโยชน์จากการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไม่เป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวังเอาไว้

ผู้บริโภคจะสามารถป้องกันความเสี่ยงโดยอาศัยประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสินค้าชิ้นนั้นมาทำการช่วยในการวิเคราะห์ค่าของสินค้า แต่เนื่องจากว่าในความเป็นจริงผู้บริโภคมักมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสินค้าน้อยมากหรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ผู้บริโภคอาจขาดความสามารถที่จะตัดสินใจอย่างถูกต้องและเหมาะสม หรืออาจมีเหตุการณ์บังคับให้ผู้บริโภคต้องตัดสินใจในทันที สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคต้องประสบกับความเสี่ยงในการซื้อสินค้า

หากผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงของการบริโภคสินค้าแต่ละชนิดมากก็จะทำให้บริโภคมิตัวเลือกในการบริโภคน้อยลง แต่หากบริโภคมิการรับรู้ทางความเสี่ยงต่ำก็จะทำให้บริโภคมิตัวเลือกในการเลือกสินค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของแต่ละประเภทสินค้าก็เพื่อช่วยในการวางแผนการตลาด ทำให้สามารถหากกลยุทธ์ทางการตลาด ตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ และวิธีการขายที่มีประสิทธิภาพได้

ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าและบริการอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้เป็นข้อมูลก่อนการตัดสินใจ ความเสี่ยงคือความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ รอบด้านที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีผลทำให้การใช้ประโยชน์จากการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไม่เป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวังเอาไว้ (คอคเคเลอร์และแกรี อาร์มสตรอง, 2001)

2.4.2 ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

ผู้บริโภคสามารถทำการรับรู้ความเสี่ยงของสินค้าที่ซื้อได้หลายประเภท ซึ่งอาจสรุปประเภทของการรับรู้ทางความเสี่ยงที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ดังนี้

- ความเสี่ยงที่สินค้าไม่ได้เป็นไปตามที่เราคาดหวังเอาไว้ เช่น การซื้อตุ้มหูเพชรมาใส่แต่กลับได้เพชรปลอมแทน
- ความเสี่ยงต่อร่างกายของตนเองและผู้อื่น เช่น การซื้อสินค้าที่มีสารเคมีอันตรายเจือปนอยู่ด้วย ซึ่งอาจเป็นอันตรายได้เฉียบพลัน หากเก็บรักษาไม่ดี
- ความเสี่ยงจากความไม่คุ้มค่าที่ซื้อผลิตภัณฑ์มา เช่น การซื้อพ้อพันธุ์สุนัขมา แต่เมื่อถึงบ้านได้ 2 วันกลับถูกรถชนตาย
- ความเสี่ยงจากการเสื่อมเสียเกียรติและชื่อเสียง เช่น การทำสิ่งผิดกฎหมาย
- ความเสี่ยงจากจิตใจถูกกระทบกระเทือน เช่น การตัดสินใจผ่าตัดสมองซึ่งอาจเสียชีวิตได้ ซึ่งจะทำให้จิตใจคนรอบข้างถูกกระทบกระเทือน
- ความเสี่ยงจากการเสียเวลา เช่น การเจรจาที่ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาด ผู้บริโภคแต่ละรายจะมีความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การให้ความสำคัญของผู้บริโภคและการรับรู้ความเสี่ยงเหล่านี้จะส่งผลไปยังพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคแต่ละราย (คอดเลอร์และแกรี อาร์มสตรอง, 2001)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งล้วนจะมีผลต่อรูปแบบของความต้องการของซื้อและใช้ เมื่อพูดถึงรูปแบบของการสื่อสารที่กลุ่มผู้รับสารจะเป็นกลุ่มชนขนาดใหญ่ ที่มีความหลากหลายและไม่จำเป็นต้องเคยรู้จักอยู่ในสังคมเดียวกันหรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน ซึ่งทำให้ผู้รับสารมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และสถานทางเศรษฐกิจและสังคมโดยจะมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ความสนใจในการรับข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย ผู้ทำวิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับสาร มีรายละเอียดดังนี้ (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2548, 22)

2.5.1 องค์ประกอบด้านเพศ

เพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ โดยในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกัน ด้วยความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันกล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย การรับและส่งข่าวสารนั้นยังพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม เจตคติและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะว่าประเพณีจารีต วัฒนธรรมและสังคมไทยได้กำหนดบทบาท วิธีชีวิตและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน (ชูดากา ปุณณะหิตานนท์, 2541) เรื่องของความคิด ทัศนคติ และค่านิยม โดยมีวัฒนธรรมและสังคมทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม โดยมากผู้หญิงเป็นเพศที่มักจะมีจิตใจอ่อนไหวถูกชักจูงง่ายเป็นแม่บ้านแม่เรือน เจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม ผู้ชายจะมีความเข้มแข็ง ใจใหญ่ ผลจดจำข่าวสารได้มากกว่า และผู้หญิงก็เป็นเพศที่ยังถึงจิตใจคน ได้ดีกว่าผู้ชายอ้างจากการศึกษาของ Williams D. Brooks (1987 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541, 114)

จากผลการสำรวจของนิตยสาร Ladies' Home Journal (January 2014) ซึ่งทำการสำรวจพฤติกรรมการซื้อของของผู้หญิง ผู้หญิงมีแนวโน้มจะเชื่อเทคนิคการตลาดแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth) และเพื่อนเป็นผู้มีอิทธิพลสำคัญในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้หญิง โดยร้อยละ 82 ของผู้หญิงที่ได้ทำการสำรวจจะแบ่งปันความคิดเห็นเรื่องสินค้าหรือบริการกับเพื่อนร้อยละ 79 ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการโดยอ้างอิงจากประสบการณ์ของคนรู้จักและร้อยละ 52 มีแรงจูงใจในการลองสินค้าหรือบริการใหม่ๆ จากการพูดคุยกับเพื่อน เมื่อพิจารณาในด้านแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการการตัดสินใจซื้อ พบว่าร้อยละ 84 ของผู้หญิงกลุ่มตัวอย่างได้รับการแนะนำมาจากเพื่อนและการศึกษาของ Karen Pine และ Simonne Gnessen (2009) ที่ศึกษาพฤติกรรมการซื้อปิ้งของผู้หญิง โดยได้ข้อสรุปจากการศึกษาพฤติกรรมการซื้อปิ้งของผู้หญิงพบว่าการซื้อปิ้งเป็นหนทางหนึ่งในการควบคุมอารมณ์และเอาชนะอารมณ์ตนเองของผู้หญิง โดยผู้หญิงจะซื้อปิ้งมากขึ้นเมื่อมีอารมณ์ดีหรือแยกว่าปกติ โดยให้เหตุผลว่าเป็นการให้กำลังใจตัวเอง ไม่ว่าจะมามีอารมณ์ดีกว่าปกติหรือแยกว่าปกติก็ตาม วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของวัยรุ่นหญิงตอนปลาย เพื่อศึกษารูปแบบ พฤติกรรม ความนิยมและการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจเรื่องการศึกษาและการได้รับการยอมรับจากสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งเพื่อนและสังคมมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก McKee (1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) ศึกษาพบว่า ผู้ชายมีความสามารถทางการจำรูปทรงสิ่งของได้ แม้ว่าจะตั้งพลิกเพลงในท่าต่าง ๆ หรือสามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ของ Space-Form ในจินตนาการได้

2.5.2 องค์ประกอบด้านอายุ

อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากรในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ มีคุณลักษณะทางประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหา และข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันย่อมส่งผลถึงความคิดที่แตกต่างกันหรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจ ที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่แตกต่าง ส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, 41)

Maple, Janis, and Rife (1959 อ้างถึงงานวิจัยของปรมา สตะเวทิน, 2541, 113) ได้สรุปผลการวิจัยเอาไว้ว่าคนเราเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้นตามมาด้วยประสบการณ์ที่สูงขึ้น ดังนั้นการชักจูงจิตใจ หรือโน้มน้าวจิตใจก็จะยากขึ้นตามไปด้วย จากการศึกษาพบว่า วัยรุ่นจะเป็นกลุ่มที่มองโลกในแง่ดี จิตใจเรรวนกว่าคนผู้ใหญ่วัยกลางคนซึ่งจะหวั่นใจและมีความระมัดระวังมากขึ้น คนที่มีอายุแตกต่างกันจากการใช้ชีวิตที่ต่างกันประสบการณ์ชีวิตก็ย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากได้ผ่านประสบการณ์ที่สั่งสมมา ซึ่งยากต่อการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความคิด พฤติกรรม จากการศึกษาของ Tarrance (1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) พูดถึงเรื่องความคิดที่ละเอียดละออซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความคิดสร้างสรรค์พบว่าอายุที่เพิ่มขึ้นของเด็กจะทำให้มีความคิดที่รอบคอบเพิ่มมากขึ้น อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น

2.5.3 ระดับการศึกษา

การศึกษาในที่นี้หมายถึงระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาและที่ได้รับจากประสบการณ์ของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ

ค่านิยม และคุณธรรม ความคิด พฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงก็ได้เปรียบ เพราะมีข้อมูลความรู้กว้างขวาง เข้าใจในการตัดสินใจที่ดีกว่า (ซูดากา ปุณณะหิตานนท์, 2541) ทั้งในยุคสมัยที่แตกต่างกันย่อมมีความรู้สึกรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป จากการศึกษาของ Revers Peterson and Jensen (1971 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541, 114) พบว่า คนที่มีการศึกษาสูงมักมีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง เป็นผู้รับสารที่ดีและสามารถเข้าใจสารได้ดี มีความได้เปรียบอย่างมากเมื่อเทียบกับคนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

2.5.4 อาชีพ

อาชีพของแต่ละบุคคลส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การตัดสินใจว่าสิ่งไหนคือของใช้ที่มีความจำเป็นก็แตกต่างกัน ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าจำเป็น ประธานกรรมการบริษัทและภรรยาจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง หรือตัวเครื่องบิน ซึ่งนักการตลาดจะศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีบุคคลในอาชีพไหนสนใจ เพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการให้เหมาะสม (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์, 2551)

2.5.5 รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เรื่องรายได้ต่อเดือนเป็นการตั้งคำถามก่อนเพื่อหากกลุ่มผู้บริโภคในตลาด เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพของกลุ่มเป้าหมายที่จะเป็นผู้บริโภค (ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย, 2552) ในส่วนของภูมิหลังของครอบครัว สถานภาพในสังคมสะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมตามวัฒนธรรม ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันไป (ปรมะ สตะเวทิน, 2541, 115)

นอกจากนี้ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ แสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง ผู้ที่มีรายได้สูงมักสามารถเข้าถึงสื่อได้มากกว่าและนิยมเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีราคาแพง หรือสื่อต่างประเทศ สนใจเนื้อหาที่ค่อนข้างหนัก ไม่ค่อยสนใจเนื้อหาด้านบันเทิงมากนัก นอกจากนั้นคนที่มีความรู้ก็มักมีโอกาสได้รับการศึกษาดี สะท้อนให้เห็นฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์, 2551)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแบ่งปัจจัยเป็นสองส่วนได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับบริการและปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยปัจจัยด้านผู้รับบริการประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ปัจจัย ด้านความคาดหวัง (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยและอาชีพ สำหรับ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่าง สมบูรณ์แบบ สำหรับปัจจัยประชากรศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงที่สุด และ สำหรับอาชีพพบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิสูงที่สุด สำหรับปัจจัยด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยของผู้ให้บริการ ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียงลำดับ จากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวัง ตามลำดับ (จิตพัฒน์ พรหมพงษ์, 2558)

ในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองระบว่องค์ประกอบของความคาดหวัง ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งงานวิจัยของ Gupta และคณะ (2554) ที่ ได้ทำการศึกษาการให้บริการลูกค้าในธุรกิจการบิน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานในประเทศสหรัฐอเมริกา เอมิเรตส์ พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่า อากาศยาน อย่างไรก็ดี งานวิจัยของ ปองพล นิกฤตติโกศล (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส (วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย, 2555)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย สาขาตาก ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์/ บริการและด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์, การบริการ ได้แก่ การฝาก/ ถอนเงิน ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อบุคคล ด้านสถานที่ ได้แก่ ป้ายแสดงประเภทการให้บริการ ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอ ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ มีป้ายตราสัญลักษณ์ ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ด้านกระบวนการ ได้แก่ มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ (ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20 - 29 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท รับบริการจากธนาคารเฉลี่ย 1 - 2 ครั้ง/ เดือน ประเภทของบริการที่เข้ารับเป็นบัญชี เงินฝากออมทรัพย์ สาเหตุที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารมีความมั่นคง และลูกค้ามาใช้บริการด้วย เพื่อนแนะนำสำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน (อลงกรณ์ เสริมวิลาสกุล, 2547)

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาคือ สังกัดภาคนครหลวง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนเป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้ความมั่นใจ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้านการตอบสนองลูกค้า พนักงานที่ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างใกล้ชิด ด้านรูปลักษณ์ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพ บริการในด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง (จิราภรณ์ พลสุวดี, 2549)

การศึกษาการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ให้บริการ เช่น ความหลากหลายของร้านอาหารนานาชาติที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การตกแต่งท่าอากาศยาน ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับเมืองที่ตั้ง และความหลากหลายของร้านค้าปลีก เป็นต้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสาร พบว่าปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ โดยปัจจัยที่มี อิทธิพลมากที่สุดสามลำดับแรกคือ ร้านค้าภายในอาคาร

ผู้โดยสาร อาการจอครด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร นอกจากนั้นงานวิจัยของ
ชนะ กัญจนศิริกุล และคณะ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้
บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และความสะอาด ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน งานวิจัยข้างต้นทั้งหมดสอดคล้องกับงานวิจัยของ Han
et al. (2555) ที่ศึกษาการรับรู้ต่อสถานี ของสายการบินที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่ง
พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในที่นี้รวมถึง คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่
สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการอีกด้วย นอกจากนี้จากรายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบิน
พลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2556 ยังพบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ใช้บริการ ท่าอากาศยาน โดยพบว่า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกในเรื่องป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ในการบอกจุดบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด
รองลงมาคือเรื่องความสะดวกสบายของการใช้บริการสุขา (อริสรา เศษานนท์, 2554)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะเป็นส่วนของวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในหัวข้อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยทำการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบงานวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 สมมติฐานของงานวิจัย
- 3.4 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การออกแบบงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติโดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ซึ่งใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นจึงทำการสรุปผลการวิจัย เพื่อนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ (1) ปัจจัยด้านจุดให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ (Customer Service Touch Points) ได้แก่ การเข้าถึงท่าอากาศยาน กระบวนการตรวจตัวโดยสาร กระบวนการด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน ทิศทางและการกำหนดตำแหน่ง การบริการภายในท่าอากาศยานสำหรับเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ

บรรยากาศท่าอากาศยาน เทคโนโลยี ว่าจุดให้บริการใดสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการและจุดให้บริการใดที่ต้องปรับปรุงการให้บริการบ้าง (2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (3) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบไปด้วย การรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านเวลา นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)

3.2.1.1 ปัจจัยด้านจุดให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ (Service Touch Points)

- การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibility)
- กระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in)
- กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)
- สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)

(Airport Facility)

(Airport Orientation)

- ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน
- การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)
- บรรยากาศท่าอากาศยาน (Comfort)
- เทคโนโลยีท่าอากาศยาน (Technology)

3.2.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- ด้านความมั่นใจ (Assurance)
- ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)

- ด้านความใส่ใจ (Empathy)
- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

3.2.1.3 ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

- ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)
- ด้านกายภาพ (Physical Risk)
- ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)
- ด้านเวลา (Time Risk)

3.2.1.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- ด้านเพศ (Gender)
- ด้านสัญชาติ (Nationality)
- ด้านอายุ (Age)
- ด้านระดับการศึกษา (Education Level)
- ด้านรายได้ (Income)
- ด้านอาชีพ (Occupation)

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 สมมติฐานของงานวิจัย

3.3.1 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ (Services Touch Points)

สมมติฐานที่ 1 (H1): การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibility) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 (H2): กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 3 (H3): กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 4 (H4): สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 5 (H5): ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 6 (H6): การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 7 (H7): บรรยากาศท่าอากาศยาน (Comfort) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 8 (H8): เทคโนโลยีท่าอากาศยาน (Technology) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3.2 สมมติฐานด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

สมมติฐานที่ 9 (H9): ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 10 (H10): ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความมั่นใจ (Assurance) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 11 (H11): ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 12 (H12): ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 13 (H13): ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3.3 สมมติฐานด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

สมมติฐานที่ 14 (H14): การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ

สมมติฐานที่ 15 (H15): การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการจัดการทางกายภาพ (Physical Risk) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ

สมมติฐานที่ 16 (H16): การรับรู้ความเสี่ยง ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ

สมมติฐานที่ 17 (H17): การรับรู้ความเสี่ยง ด้านเวลา (Time Risk) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ

3.3.4 สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 18 (H18): ปัจจัยด้านเพศ (Gender) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 19 (H19): ปัจจัยด้านสัญชาติ (Nationality) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 20 (H20): ปัจจัยด้านอายุ (Age) ที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัยส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 21 (H21): ปัจจัยด้านการศึกษา (Education) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 22 (H22): ปัจจัยด้านรายได้ (Income) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 23 (H23): ปัจจัยด้านอาชีพ (Occupation) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.4 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.4.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประจำปี 2561

3.4.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยอ้างอิงจำนวนผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประจำปี 2561 จำนวน 25,385,815 หรือคิดเป็น 69,550 คนต่อวัน (รายงานผลการดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี, 2561, 66) ทั้งนี้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยอ้างอิงการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การสมมุติฐานที่กำหนดว่า ข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) และวัดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับร้อยละ 5 หรือคิดเป็นระดับ นัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งพิจารณาได้จากสูตร โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน
 และเมื่อแทนค่าตัวแปรในสูตรของ Yamane จะได้ค่าดังต่อไปนี้

$$n = \frac{25,385,815}{(1+(25,385,815 \times 0.05^2))}$$

$$= 399.99$$

ซึ่งจากการคำนวณข้างต้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 400 คน

3.4.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามคัดกรองเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อคัดกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ต้องเคยใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ จำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อปี ช่วงเวลาการใช้บริการ โชนประเทศปลายทาง วัตถุประสงค์ในการเดินทาง กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมักเลือกทำเมื่อมีเวลาเหลือก่อนการเดินทาง และวิธีการเดินทางไปท่าอากาศยาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วย ณ จุดรับบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วย ณ จุดให้บริการต่างๆ

ระดับความเห็นด้วย	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีความเท่ากับ 5
เห็นด้วย	กำหนดให้มีความเท่ากับ 4
เฉยๆ	กำหนดให้มีความเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีความเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีความเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วยต่อคุณภาพการบริการ

ระดับความเห็นด้วย	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เฉยๆ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ระดับความเห็นด้วย	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เฉยๆ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย และด้านการบริการ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales) ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
พึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
พึงพอใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เฉยๆ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่พึงพอใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

สำหรับแบบสอบถามนี้ก่อนนำไปใช้งานจริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้สอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา การจัดเรียงคำถาม ลักษณะของคำถามรวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม ยิ่งไปกว่านั้นผู้วิจัยได้ทดสอบใช้งานแบบสอบถามฉบับนี้กับผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ เพื่อตรวจสอบความพร้อม เวลาที่ใช้และขอความคิดเห็น ทั้งนี้ได้มีการปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มเติมคำถามในแบบสอบถามให้สามารถวัดในประเด็นที่ต้องการและให้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องก่อนการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็นขั้นตอนสุดท้าย

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านรูปแบบแบบสอบถามของ Survey Can (เว็บไซค์ให้บริการสร้างแบบสอบถาม) โดยส่งต่อลิงค์คำถามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Facebook, Line เป็นต้น ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเข้าถึงช่องทางนี้ได้สะดวกและเป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะได้ตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาจำกัด ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 12 กันยายน – 12 พฤศจิกายน 2562

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยในหัวข้อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่าง ๆ (service touch points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ มีการกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจุดให้บริการ คุณภาพการบริการและการรับรู้ความเสี่ยง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ อายุ ระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยทางรายได้ต่อเดือนและอาชีพ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยจะทำการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ผลทางสถิติแบบ Regression and Correlation Analysis ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) และสหสัมพันธ์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่าง ๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้ทำวิจัยได้ทำการคัดกรองข้อมูลตามข้อจำกัดที่ตั้งไว้ จากนั้นจึงกำหนดรหัสลงใส่ลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form) เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถประมวลค่าตามรหัสได้ โดยใช้ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สรุปผลการ วิเคราะห์ห่อออกมา ก่อนนำข้อมูลออกมาอภิปรายผลต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ” การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้ซึ่งมีประสบการณ์การใช้บริการเที่ยวบินขาออก ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 484 ตัวอย่าง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการงานวิจัยข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Design) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 11 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Analysis)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นด้วย ณ. จุดรับบริการ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยด้านรับรู้ความเสี่ยง

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามสัญชาติ

ส่วนที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยจำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 11 ผลวิเคราะห์การหาคอของพหุคูณ (Multiple Regression)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สัญชาติ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 484)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	255	52.70
ชาย	229	47.30
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีสัดส่วนที่มากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 และเพศชายจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ (n = 484)

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ใช้บริการชาวไทย	276	57.00
ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ	208	43.00
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการชาวไทย โดยมีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 43

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ
(n = 484)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	2.50
ระหว่าง 20-30 ปี	141	29.10
ระหว่าง 31-40 ปี	167	34.50
ระหว่าง 41-50 ปี	103	21.30
มากกว่า 50 ปี	61	12.60
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 167 คน ซึ่งคิดเป็นจำนวนร้อยละ 34.5 รองลงมาอันดับสองคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และอันดับที่สามคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา
(n = 484)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	6.20
ปริญญาตรี	272	56.20
ปริญญาโท	166	34.30
ปริญญาเอก	16	3.30
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 272 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56.2 อันดับสองคือระดับปริญญาโท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.3 และอันดับสามคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 484)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	20	4.10
ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท	59	12.20
ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท	82	16.90
ระหว่าง 45,001 – 60,000 บาท	76	15.70
ระหว่าง 60,001 – 75,000 บาท	58	12.00
ระหว่าง 75,001 – 100,000 บาท	75	15.50
มากกว่า 100,000 บาท	114	23.60
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อันดับสองคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และอันดับที่สามคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่และค่าร้อยละตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

(n = 484)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน, นักศึกษา	30	6.20
ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	13.20
พนักงานบริษัทเอกชน	269	55.60
ประกอบธุรกิจส่วนตัว, ฟรีแลนซ์	99	20.50
พ่อบ้าน, แม่บ้าน	13	2.70
อื่นๆ	9	1.90
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 อันดับที่สองคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือฟรีแลนซ์จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอันดับที่สามคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเที่ยวบิน ขาออกระหว่างประเทศต่อปี

(n = 484)		
จำนวนการให้บริการเฉลี่ย (ต่อปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	303	62.60
4-6 ครั้ง	99	20.40
มากกว่า 6	82	17.00
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 อันดับที่สองคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศเฉลี่ย 4-6 ครั้งต่อปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และอันดับที่สามคือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโซนปลายทางของการใช้บริการ
เที่ยวบินขาออกครั้งล่าสุด

(n = 484)

โซนเส้นทางบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เอเชีย	297	61.30
ยุโรป	91	18.80
อเมริกา	40	8.30
ออสเตรเลีย	31	6.40
อื่นๆ	25	5.20
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกครั้งล่าสุดไปยัง
โซนเอเชียจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 อันดับที่สองคือโซนยุโรปจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ
18.8 และอันดับที่สามคือโซนอเมริกาจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้บริการเที่ยวบิน
ขาออกระหว่างประเทศ

(n = 484)

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำงาน,ทำธุรกิจ	117	24.20
สัมมนา,อบรม	44	9.10
การศึกษาต่อ	28	5.80
การท่องเที่ยว	283	58.40
อื่นๆ	12	2.50
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ
เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 อันดับที่สองคือใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่าง
ประเทศเพื่อทำงาน,ทำธุรกิจ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และอันดับที่สามคือใช้บริการเที่ยวบิน
ขาออกระหว่างประเทศเพื่อสัมมนา,อบรม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมักใช้บริการเมื่อมีเวลาเหลือก่อนขึ้นเครื่อง

(n = 484)

กิจกรรมที่เลือกเมื่อมีเวลาเหลือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการร้านอาหาร	70	14.50
ใช้บริการร้านกาแฟ, เครื่องดื่ม	131	27.10
ใช้บริการศูนย์การค้าปลอดภาษี	143	29.50
ใช้บริการนวดผ่อนคลาย	16	3.30
ใช้บริการห้องรับรอง	118	24.40
อื่นๆ	6	1.20
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการศูนย์การค้าปลอดภาษี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 อันดับที่สองคือใช้บริการร้านกาแฟ, เครื่องดื่ม จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอันดับที่สามคือใช้บริการห้องรับรองจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการเดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 484)

ประเภทการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขับรถยนต์ส่วนตัวมาจอด	119	24.60
โดยสารรถยนต์ส่วนตัวแบบไม่จอดรถ	89	18.40
ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ	189	39.00
ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ทลิงค์	73	15.10
อื่นๆ	14	2.90
รวม	484	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยาน โดยใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับที่สองคือการขับรถส่วนตัวมาจอด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และอันดับที่สามคือการโดยสารรถยนต์ส่วนตัวแบบไม่จอดรับ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Analysis)

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) เป็นวิธีการวัดค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยเมื่อนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลตัวอย่างกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะผ่านการคัดกรองเบื้องต้นแล้ว เพื่อนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ เรียกว่าค่าดังกล่าวว่า Cronbach's coefficient Alpha โดยค่า Cronbach's coefficient Alpha ต้องออกมาไม่ต่ำกว่า 0.7 (Hair et al., 2010) จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .869 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านการเข้าถึงท่าอากาศยานเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 86.9 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	4

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .889 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านกระบวนการตรวจตัวโดยสารเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 88.9 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	4

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .901 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 90.1 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	5

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) มีค่า Cronbach's

Coefficient Alpha อยู่ที่ .887 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 88.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านทิศทาง และการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน(Airport Orientation)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	3

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .839 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยานเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 83.9 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	7

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .888 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านการบริการท่าอากาศยานเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 88.8 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศ ท่าอากาศยาน (Ambiance)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	5

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .927 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านบรรยากาศทำอากาศยานเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 92.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	4

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .949 กล่าวคือ ข้อมูลทั้งหมดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 94.9 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	2

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .908 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 90.8 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	2

จากตารางที่ 4.21 พบว่าการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .937 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความมั่นใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 93.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	3

จากตารางที่ 4.22 พบว่าการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .897 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 89.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	5

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่

.950 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความใส่ใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 95.0 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	3

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .940 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 94.0 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.848	4

จากตารางที่ 4.25 พบว่าการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .848 กล่าวคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 84.8 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านกายภาพ (Physical Risk)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	4

จากตารางที่ 4.26 พบว่าการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านกายภาพ (Physical Risk) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .938 กล่าวคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 84.8 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.951	4

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .951 กล่าวคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 95.1 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านเวลา (Time Risk)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5

จากตารางที่ 4.28 พบว่าการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ด้านเวลา (Time Risk) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .871 กล่าวคือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 87.1 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านองค์กร (Organization)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	3

จากตารางที่ 4.29 พบว่าการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านองค์กร (Organization) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .937 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 93.7 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านพนักงาน (Personnel)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	5

จากตารางที่ 4.30 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านพนักงาน (Personnel) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .962 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 96.2 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านกระบวนการ (Process)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	5

จากตารางที่ 4.31 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านกระบวนการ (Process) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .945

กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 94.5 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	3

จากตารางที่ 4.32 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) มีค่า Cronbach's coefficient Alpha อยู่ที่ .954 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 95.4 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.960	5

จากตารางที่ 4.33 พบว่า การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .960 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย เป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 96.0 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านการบริการ (Overall Service)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	3

จากตารางที่ 4.34 พบว่า การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ด้านการบริการ (Overall Service) มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha อยู่ที่ .943 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจด้านการบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกันคิดเป็นร้อยละ 94.3 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ความน่าเชื่อถือ

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นด้วย ณ จุดรับบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออก ระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 8 จุดรับบริการ (Service Touch Points) ได้แก่ การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities), กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process), กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening), สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility), ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation), การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services), บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้มีลักษณะเป็นการให้เลือกรับเป็นอันตรภาคชั้น 5 อันดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดเกณฑ์ระดับการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. การเข้าถึงท่าอากาศยาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน (Airport directional signage is clear)	3.61	.925	เห็นด้วยมาก
2.	เส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานเข้าใจง่าย (Airport access is easy to find)	3.49	.945	เห็นด้วยมาก
3.	จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม (Drop-off point at the departure level is adequate)	3.27	1.059	เห็นด้วยปานกลาง
4.	อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ (Parking location and availability are sufficient)	2.80	1.160	เห็นด้วยปานกลาง
5.	รถเข็นบริเวณทางเข้าอาคารเพียงพอต่อการใช้งาน (Baggage trolley provided at the terminal entrance is sufficient)	3.64	.899	เห็นด้วยมาก
6.	การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย (Public transport to the airport is convenient)	3.18	1.151	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.35 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็น ณ. การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) รถเข็นบริเวณทางเข้าอาคารเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ (2) ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ (3) เส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานเข้าใจง่าย มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตั๋วโดยสารมีความเหมาะสม (Waiting time to check-in is acceptable)	3.44	.882	เห็นด้วยมาก
2.	ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความรวดเร็ว (Check-in system is efficient and fast)	3.40	.864	เห็นด้วยปานกลาง
3.	ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความน่าเชื่อถือ (Check-in system is reliable)	3.65	.815	เห็นด้วยมาก
4.	จุดรับกระเป๋ามีความเหมาะสม (เมื่อท่านทำการเช็คอินออนไลน์เรียบร้อยแล้ว) (Checked baggage acceptance is sufficient for online or web checked-in)	3.39	.925	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.36 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็น ณ. กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความน่าเชื่อถือ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ (2) ระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตั๋วโดยสารมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ (3) ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความรวดเร็ว มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ณ. กระบวนการด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสม (Security screening waiting time is sufficient)	3.37	.991	เห็นด้วยปานกลาง
2.	ระบบตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องมีความรวดเร็ว (Cabin bag screening is efficient and fast)	3.27	.957	เห็นด้วยปานกลาง
3.	ระบบตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ (Cabin bag security screening is reliable)	3.46	.896	เห็นด้วยมาก
4.	ระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลักสากล (Cabin bag security screening meets international standard)	3.55	.870	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.37 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็น ณ. กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลักสากล มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ (2) ระบบตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ (3) ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ (Seating areas are sufficient)	2.98	1.137	เห็นด้วยปานกลาง
2.	ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ (Toilets are adequate)	3.12	1.143	เห็นด้วยปานกลาง
3.	สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ (Wi-Fi service is efficient)	2.81	1.186	เห็นด้วยปานกลาง
4.	จุดให้บริการชาร์จแบตเตอรี่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม (Mobile phone charging stations are enough and appropriate)	2.87	1.112	เห็นด้วยปานกลาง
5.	จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม (Currency exchange service counters and ATM are enough and appropriate)	3.38	.972	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.38 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ (2) ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และ (3) ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน(Airport Orientation) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสำหรับทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ระยะทางจากทางเข้าอาคารผ่านชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อไปยังประตูขึ้นเครื่องบินมีความเหมาะสม (The walking distance from terminal entrance, pass thought process and board to aircraft is acceptable)	3.22	.987	เห็นด้วยปานกลาง
2.	ป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม (Way finding signage inside the terminal is clear)	3.18	1.038	เห็นด้วยปานกลาง
3.	จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออกมีความเหมาะสม (Flight information display is informative and appropriate)	3.39	.996	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.39 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน(Airport Orientation)สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออกมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือ (2) ระยะทางจากทางเข้าอาคารผ่านชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อไปยังประตูขึ้นเครื่องบินมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ (3) ป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ (The terminal has enough food and refreshment outlets)	3.55	.903	เห็นด้วย มาก
2.	ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม (Food and refreshment outlets are conveniently located)	3.38	.948	เห็นด้วย ปานกลาง
3.	ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม (The prices of food and refreshment are appropriate)	2.86	1.187	เห็นด้วย ปานกลาง
4.	ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมียังพอ (Duty Free sale counters are enough)	3.65	.934	เห็นด้วย มาก
5.	ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม (Duty Free shops are conveniently located)	3.60	.920	เห็นด้วย มาก
6.	จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอ (The airport terminal has enough Information Counter)	3.05	1.028	เห็นด้วย ปานกลาง
7.	จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Services renders by Information Counter is efficient)	3.20	1.033	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.40 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมียังพอ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ (2) ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ (3) ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	พื้นที่ภายในอาคารมีความสะอาดเหมาะสม (The terminal is clean and tidy)	3.36	1.083	เห็นด้วย ปานกลาง
2.	พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียด (The terminal is comfortable; not congested or overcrowded)	2.98	1.178	เห็นด้วย ปานกลาง
3.	ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสม (Toilets are clean)	3.04	1.200	เห็นด้วย ปานกลาง
4.	แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม (The lighting in the terminal is sufficient)	3.43	1.104	เห็นด้วยมาก
5.	อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม (The temperature inside the terminal is appropriate)	3.16	1.227	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.41 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ (2) พื้นที่ภายในอาคารมีความสะอาดเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ (3) อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ (Technology is visible and covered all service points)	2.99	1.093	เห็นด้วยปานกลาง
2.	เทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่น ๆ (Technology at Suvarnabhumi Airport is more advance to other airports)	2.77	1.101	เห็นด้วยปานกลาง
3.	เทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น (Technology helps to facilitate services)	2.95	1.095	เห็นด้วยปานกลาง
4.	ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน (You are impressed with technology at Suvarnabhumi Airport)	2.88	1.096	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.42 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 2.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 รองลงมาคือ (2) เทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ (3) ความประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานมีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยคุณภาพบริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), ด้านความมั่นใจ (Assurance), ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible), ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) และ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้มีลักษณะเป็นการให้เลือกรับเป็นอันดับ 5 อันดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดเกณฑ์ระดับการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) สำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (The service agent is prompt and efficient)	3.39	.821	เห็นด้วยปานกลาง
2.	ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ (The service agent handles inquiries correctly and precisely)	3.47	.807	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.43 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) สำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็น

อันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ (2) ให้บริการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ (The service agent offered valuable advices)	3.45	.782	เห็นด้วยมาก
2.	ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้ บริการ (The service agent always handled the required service correctly)	3.45	.826	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.44 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความมั่นใจ (Assurance) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ และ (2) ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ให้บริการทราบ อย่างเหมาะสม (The airport provides appropriate flight information for international departure)	3.47	.869	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
2.	ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม (The airport allocates enough service agent)	3.28	.910	เห็นด้วยปานกลาง
3	ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ (The airport provides sufficient equipment for the required services)	3.24	.980	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.45 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ (2) ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ (3) ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความใส่ใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอ การร้องขอ (The service agent is proactive)	3.21	.979	เห็นด้วย ปานกลาง
2.	การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ (The service agent offers useful advises)	3.35	.915	เห็นด้วย ปานกลาง
3.	ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ (The service agent listens to the inquiries)	3.36	.934	เห็นด้วย ปานกลาง
4.	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ (The service agent is pleasant)	3.34	.941	เห็นด้วย ปานกลาง
5.	ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม (The service agent offers help without prejudice)	3.27	.965	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.46 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ (2) การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ (3) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม (The service agent is attentive to respond to inquiries)	3.44	.872	เห็นด้วยมาก
2.	ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง (The service agent is pleased to give flight information)	3.45	.870	เห็นด้วยมาก
3.	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (The service agent is enthusiastic to offer services)	3.32	.954	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.47 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ (2) ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ (3) ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

4.6 ผลการวิเคราะห์การปัจจัยด้านรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk), ด้านกายภาพ (Physical Risk), ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) และด้านเวลา (Time Risk) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้มีลักษณะเป็นการให้เลือกตอบเป็นอันตรภาคชั้น 5 อันดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดเกณฑ์ระดับการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	เวลาเปิดปิดเคาน์เตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสม (Check-in counter opening and closing time for international flights is inappropriate)	2.99	1.004	เห็นด้วยปานกลาง
2.	เวลารับกระเป๋าสัมภาระไม่เหมาะสม (Checked baggage acceptance is inappropriate)	2.97	.975	เห็นด้วยปานกลาง
3.	ตารางเวลาการขนส่งสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม (Public Transportation to access airport is inappropriate)	3.11	1.049	เห็นด้วยปานกลาง
4.	เที่ยวบินเป็นเส้นทางบินซ้ำ ๆ ขาดความหลากหลาย (The majority of international outbound flights have the same routing; lacking in variety)	2.84	.943	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.48 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 2.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) ตารางเวลาการขนส่งสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 รองลงมาคือ (2) เวลาเปิดปิดเคาน์เตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และ (3) เวลารับกระเป๋าสัมภาระไม่เหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านกายภาพ (Physical Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ (International outbound flights process is ineffective)	2.86	.993	เห็นด้วยปานกลาง
2.	การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านความปลอดภัยที่ไม่มีคุณภาพ (Safety and security for international outbound flights is substandard)	2.76	.985	เห็นด้วยปานกลาง
3.	การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสม (Provided facilities for international outbound flights are inadequate)	2.89	.975	เห็นด้วยปานกลาง
4.	การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสุขภาพอนามัยที่ไม่เหมาะสม (Health and sanitation standards for international outbound flights are inadequate)	2.90	1.027	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.49 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านกายภาพ (Physical Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 2.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสุขภาพอนามัยที่ไม่เหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 รองลงมาคือ (2) การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสม มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และ (3) การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบิน ขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสังคม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ ยอมรับของผู้ใช้บริการ (The cleanliness of the terminal is not satisfactory)	2.91	1.139	เห็นด้วย ปานกลาง
2.	มาตรฐานด้านการบริการของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ ยอมรับของผู้ใช้บริการ (The service standard is unsatisfactory)	2.87	1.062	เห็นด้วย ปานกลาง
3.	ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของ ผู้ให้บริการ (The image of the airport is poor)	2.78	1.123	เห็นด้วย ปานกลาง
4.	การใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับ ท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศ (Suvarnabhumi Airport is perceived by the public as unacceptable when to compare to other airports in Thailand)	2.78	1.137	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.50 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 2.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 รองลงมาคือ (2) มาตรฐานด้านการบริการของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ในอันดับถัดไป (3) ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ และ การใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศ มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเท่ากันเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านเวลา (Time Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเวลา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ท่านคิดว่า (In your opinion)				
1.	ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง (The location of the airport is difficult to access)	2.99	.980	เห็นด้วย ปานกลาง
2.	เส้นทางเข้าถึงท่าอากาศยานไม่มีความเหมาะสม (ต้อง เผื่อเวลาเดินทางมาก) (Access to the airport is restricted; allowed too much spare time)	3.24	.992	เห็นด้วย ปานกลาง
3.	สถานที่จอดรถมีปริมาณไม่เพียงพอ (ใช้เวลานานใน การหาที่จอดรถ) (Car parking is not enough; too much time looking for parking space)	3.52	1.074	เห็นด้วยมาก
4.	กระบวนการต่าง ๆ สำหรับเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ใช้เวลานาน (Processing time for international outbound flight is too long)	3.16	.928	เห็นด้วย ปานกลาง
5.	การจัดพื้นที่สำหรับเส้นทางบินต่างประเทศ ของท่า อากาศยานไม่เป็นระเบียบ (เสียเวลาในการค้นหาจุดรับ บริการต่าง ๆ) (Areas allocated for international outbound flights is improper (take too long to locate service counters)	3.10	.951	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตาราง 4.51 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ด้านเวลา (Time Risk) สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) สถานที่จอดรถมีปริมาณไม่เพียงพอ (ใช้เวลานานในการหาที่จอดรถ) มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ (2) เส้นทางเข้าถึงท่าอากาศยานไม่มีความเหมาะสม (ต้องเผื่อเวลาเดินทางมาก) มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ (3) กระบวนการต่าง ๆ สำหรับเที่ยวบินขาออกต่างประเทศใช้เวลานาน มีค่าความเห็นด้วยเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

งานวิจัยฉบับนี้ทำแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Organization), ด้านพนักงาน (Personnel), ด้านกระบวนการ (Process), ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology), ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) และ ด้านการบริการ (Overall Service) โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านองค์กร (Organization)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the vision and mission of the Airports of Thailand?)	3.44	.907	พึงพอใจมาก
2.	คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the Core Values of Airports of Thailand?)	3.31	.908	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the service standards of Airports of Thailand?)	3.35	.925	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.52 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านองค์กร (Organization) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทท่าอากาศยานไทยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานในระดับปานกลาง

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านพนักงาน (Personnel)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the pleasant personality of the service agents?)	3.29	.935	พึงพอใจปานกลาง
2.	คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the attitude of the service agents while performing their assigned duty?)	3.23	.936	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with human touch and interaction of service agents?)	3.22	.923	พึงพอใจปานกลาง
4.	คุณพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the politeness of the service agents?)	3.26	.920	พึงพอใจปานกลาง
5.	คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with numbers of service agent provided for the service?)	3.19	.951	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.53 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านพนักงาน (Personnel) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.23 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านกระบวนการ (Process)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the competency of the service agents?)	3.32	.876	พึงพอใจปานกลาง
2.	คุณพึงพอใจกับกระบวนการที่ถูกออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the layout of the international outbound flight process?)	3.27	.878	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อนมากเพียงใด (Are you satisfied with the simplicity of the international outbound flight process?)	3.27	.857	พึงพอใจปานกลาง
4.	คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ (Are you satisfied with the consistency of the international outbound flight process?)	3.24	.848	พึงพอใจปานกลาง
5.	คุณพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the standard of services of the international outbound flight process?)	3.33	.839	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.54 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ (Process) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.28 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐานมากที่สุดในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และในอันดับสามกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับกระบวนการที่ถูกออกแบบไว้และพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อนในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ (Equipment & Technology)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the technology equipment available to you?)	3.13	1.000	พึงพอใจปานกลาง
2.	คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the accessibility and the quantity of the technology equipment available to you?)	3.02	1.003	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด (Are you satisfied with the airport technology advancement?)	3.02	1.039	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.55 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความปลอดภัย (Safety & Security)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (Are you satisfied with safety and security standards?)	3.45	.854	พึงพอใจมาก
2.	คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน (Are you satisfied with health and sanitation standards?)	3.29	.904	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน (Are you satisfied with the airport disaster preventive plans?)	3.33	.891	พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความปลอดภัย (Safety & Security)
(ต่อ)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
4.	คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน (Are you satisfied with the airport emergency respond procedures?)	3.34	.897	พึงพอใจปานกลาง
5.	คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย (Are you satisfied with the airport safety and security procedures?)	3.35	.901	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.56 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย (Safety & Security) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และอันดับที่สาม (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านการบริการ (Overall Service)

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.	คุณพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ (Are you satisfied with the experience in international outbound flight management?)	3.33	.922	พึงพอใจปานกลาง
2.	คุณพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ (Are you satisfied with the continued development and improvement process of the international outbound flight services?)	3.23	.959	พึงพอใจปานกลาง
3.	คุณพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น (Are you satisfied with the impression of services received?)	3.20	.987	พึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 4.57 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านด้านการบริการ (Overall Service) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และอันดับที่สาม (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

(n = 484)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2-tailed)
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)				
อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ	หญิง	2.67	-2.680	.008
	ชาย	2.95		
กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process)				
ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความรวดเร็ว	หญิง	3.33	-2.087	.037
	ชาย	3.49		
กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)				
ระบบตรวจสัมภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ	หญิง	3.37	-2.186	.029
	ชาย	3.55		
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)				
ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ	หญิง	2.87	-2.186	.029
	ชาย	3.10		
จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	หญิง	3.30	-2.017	.044
	ชาย	3.48		

ตารางที่ 4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2-tailed)
การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)				
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	หญิง	3.47	-2.248	.025
	ชาย	3.65		
จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอ	หญิง	2.96	-2.011	.045
	ชาย	3.15		
คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)				
ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ให้บริการทราบอย่างเหมาะสม	หญิง	3.39	-2.223	.027
	ชาย	3.56		
คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness)				
ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอการร้องขอ	หญิง	3.12	-2.116	.035
	ชาย	3.31		
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ	หญิง	3.26	-2.365	.018
	ชาย	3.46		
ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม	หญิง	3.18	-2.276	.023
	ชาย	3.38		
คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				
ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม	หญิง	3.36	-2.225	.027
	ชาย	3.53		
การรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)				
เวลาเปิดปิดเคาเตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสม	หญิง	2.89	-2.213	.027
	ชาย	3.09		
เวลารับกระเป๋าสัมภาระไม่เหมาะสม	หญิง	2.88	-2.114	.035
	ชาย	3.07		
ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม	หญิง	3.02	-2.129	.034
	ชาย	3.22		

ตารางที่ 4.58 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2-tailed)
การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk)				
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ	หญิง	2.77	-2.039	.042
	ชาย	2.96		
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสม	หญิง	2.78	-2.733	.007
	ชาย	3.02		
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสภาพอนามัยที่ไม่เหมาะสม	หญิง	2.80	-2.200	.028
	ชาย	3.01		
การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม (Social, Psychological Risk)				
มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ	หญิง	2.75	-3.252	.001
	ชาย	3.08		
มาตรฐานด้านการบริการของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ	หญิง	2.75	-2.479	.014
	ชาย	2.99		
ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ	หญิง	2.62	-3.411	.001
	ชาย	2.96		
การใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศ	หญิง	2.64	-2.961	.003
	ชาย	2.94		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อ้างอิงตารางวิเคราะห์ที่ 4.58 แสดงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศพบว่าโดยรวมแล้วผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับความเห็นด้วยต่อจุดรับบริการมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงทั้งหมด 7 จุดรับบริการ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอมากกว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 2.95 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 2.67
2. ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความรวดเร็วมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการกลุ่ม

ตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.49 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.33

3. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ระบบตรวจสอบภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.55 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.37

4. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.10 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 2.87

5. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.48 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.30

6. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.65 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.47

7. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.15 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 2.96

จากตารางวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมแล้วผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับความเห็นด้วยต่อคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงดังนี้

1. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้บริการทราบอย่างเหมาะสมมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.56 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.39

2. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอรื้องขอมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ย

ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.31 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.12

3. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ มากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.46 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.26

4. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.38 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.18

5. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามมากกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.53 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเพียง 3.36

ทั้งนี้จากตารางวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความเล็งก่อนการรับบริการระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามเพศพบว่าโดยรวมแล้วผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการรับรู้ความเล็งก่อนการรับบริการสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงดังนี้

1. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการรับรู้ความเล็งก่อนการรับบริการในเรื่อง เวลาเปิดปิดเคาเตอร์ตรวจตัวโดยสารไม่เหมาะสมสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.09 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเท่ากับ 2.89

2. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการรับรู้ความเล็งก่อนการรับบริการในเรื่อง เวลาบริการเข้าสัมภาระไม่เหมาะสมสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.07 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเท่ากับ 2.88

3. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการรับรู้ความเล็งก่อนการรับบริการในเรื่อง ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสมสูงกว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยจากตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.22 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเท่ากับ 3.02

ตารางที่ 4.58 พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าเท่ากับ 2.94 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่มีค่าเท่ากับ 2.64

4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test) เกี่ยวกับความพึงพอใจสำหรับ ผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยจำแนกตาม สัญชาติ

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะแสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

(n = 484)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)				
อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ	ไทย	2.41	-9.350	.000
	ต่างชาติ	3.33		
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความ สะดวกสบาย	ไทย	3.01	-3.590	.000
	ต่างชาติ	3.39		
กระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process)				
ระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตัวโดยสารมีความเหมาะสม	ไทย	3.29	-4.415	.000
	ต่างชาติ	3.64		
ระบบการตรวจตัวโดยสารมีความรวดเร็ว	ไทย	3.24	-4.918	.000
	ต่างชาติ	3.62		
จุดรับกระเป๋ามีความเหมาะสม (เมื่อเช็คอินออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว)	ไทย	3.29	-2.732	.007
	ต่างชาติ	3.52		

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะ
แสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)				
ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสม	ไทย	3.11	-6.988	.000
	ต่างชาติ	3.71		
ระบบตรวจสอบการขึ้นเครื่องมีความรวดเร็ว	ไทย	3.05	-6.198	.000
	ต่างชาติ	3.58		
ระบบตรวจสอบการขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ	ไทย	3.30	-4.603	.000
	ต่างชาติ	3.67		
ระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลัก สากล	ไทย	3.44	-3.145	.002
	ต่างชาติ	3.69		
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)				
ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ	ไทย	2.82	-3.526	.000
	ต่างชาติ	3.19		
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ	ไทย	2.96	-3.500	.001
	ต่างชาติ	3.33		
สัญญาณอินเตอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	ไทย	2.64	-3.513	.000
	ต่างชาติ	3.03		
จุดให้บริการชาตเบตมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	ไทย	2.67	-4.645	.000
	ต่างชาติ	3.13		
จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มี จำนวน เพียงพอและเหมาะสม	ไทย	3.24	-3.881	.000
	ต่างชาติ	3.58		
ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation)				
ระยะทางจากทางเข้าอาคารผ่านชั้นตอนต่างๆเพื่อไปยัง ประตูขึ้นเครื่องบินมีความเหมาะสม	ไทย	3.05	-4.451	.000
	ต่างชาติ	3.45		
จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออกมีความเหมาะสม	ไทย	3.29	-2.376	.018
	ต่างชาติ	3.51		
การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)				
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	ไทย	3.38	-4.901	.000
	ต่างชาติ	3.78		

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะ
แสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวข้องออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม	ไทย	3.21	-4.756	.000
	ต่างชาติ	3.62		
ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	ไทย	2.54	-7.182	.000
	ต่างชาติ	3.29		
ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม	ไทย	3.50	-2.744	.006
	ต่างชาติ	3.73		
จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอ	ไทย	2.86	-4.715	.000
	ต่างชาติ	3.30		
จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	ไทย	3.11	-2.222	.027
	ต่างชาติ	3.32		
บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)				
พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียด	ไทย	2.85	-2.750	.006
	ต่างชาติ	3.15		
ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสม	ไทย	2.91	-2.717	.007
	ต่างชาติ	3.22		
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)				
ท่านคิดว่าระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึง ทุกจุดให้บริการ	ไทย	2.86	-2.789	.006
	ต่างชาติ	3.15		
เทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็ว ยิ่งขึ้น	ไทย	2.81	-3.257	.001
	ต่างชาติ	3.14		
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	ไทย	3.25	-4.378	.000
	ต่างชาติ	3.58		
ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	ไทย	3.39	-2.519	.012
	ต่างชาติ	3.58		
ด้านความมั่นใจ (Assurance)				
ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ	ไทย	3.38	-2.089	.037
	ต่างชาติ	3.53		

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะ
แสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)				
ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบิน ขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ให้บริการทราบอย่างเหมาะสม	ไทย	3.28	-5.672	.000
	ต่างชาติ	3.72		
ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการ ให้บริการอย่างเหมาะสม	ไทย	3.11	-4.972	.000
	ต่างชาติ	3.51		
ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	ไทย	3.08	-4.305	.000
	ต่างชาติ	3.46		
ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)				
ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอการ ร้องขอ	ไทย	3.01	-5.199	.000
	ต่างชาติ	3.47		
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ	ไทย	3.20	-4.268	.000
	ต่างชาติ	3.56		
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ	ไทย	3.23	-2.844	.005
	ต่างชาติ	3.48		
ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม	ไทย	3.12	-4.100	.000
	ต่างชาติ	3.48		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				
ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม	ไทย	3.32	-3.457	.001
	ต่างชาติ	3.60		
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ไทย	3.20	-3.202	.001
	ต่างชาติ	3.48		
ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)				
เวลาเปิดปิดเคาน์เตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสม	ไทย	2.78	-5.356	.000
	ต่างชาติ	3.26		
เวลารับกระเป๋าสัมภาระไม่เหมาะสม	ไทย	2.75	-5.829	.000
	ต่างชาติ	3.26		
ตารางเวลาการขนส่งสารธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มี ความเหมาะสม	ไทย	2.96	-3.796	.000
	ต่างชาติ	3.32		

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะ
แสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
เที่ยวบินเป็นเส้นทางบินซ้ำ ๆ ขาดความหลากหลาย	ไทย	2.65	-5.037	.000
	ต่างชาติ	3.09		
ด้านกายภาพ (Physical Risk)				
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้าน กระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ	ไทย	2.61	-6.683	.000
	ต่างชาติ	3.19		
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้าน ความปลอดภัยที่ไม่มีคุณภาพ	ไทย	2.54	-5.972	.000
	ต่างชาติ	3.06		
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสม	ไทย	2.68	-5.507	.000
	ต่างชาติ	3.16		
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้าน สภาพอนามัยที่ไม่เหมาะสม	ไทย	2.66	-6.183	.000
	ต่างชาติ	3.22		
ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)				
มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ ยอมรับของผู้ใช้บริการ	ไทย	2.65	-5.731	.000
	ต่างชาติ	3.25		
มาตรฐานด้านการบริการของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับ ของผู้ใช้บริการ	ไทย	2.62	-5.960	.000
	ต่างชาติ	3.19		
ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของ ผู้ให้บริการ	ไทย	2.53	-5.649	.000
	ต่างชาติ	3.11		
การใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับท่า อากาศยานอื่นๆในประเทศ	ไทย	2.51	-6.216	.000
	ต่างชาติ	3.14		
ด้านเวลา (Time Risk)				
ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง	ไทย	2.84	-3.954	.000
	ต่างชาติ	3.19		
การจัดพื้นที่สำหรับเส้นทางบินต่างประเทศ ของท่าอากาศยาน ไม่เป็นระเบียบ (เสียเวลาในการค้นหาจุดรับบริการต่าง ๆ)	ไทย	3.21	-3.078	.002
	ต่างชาติ	3.27		

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติ ผู้วิจัยจะ
แสดงเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-test)				
ระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	t	Sig. (2- tailed)
ด้านพนักงาน (Personnel)				
คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	ไทย	3.22	-2.011	.045
	ต่างชาติ	3.39		
คุณพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานมากน้อย เพียงใด	ไทย	3.18	-2.087	.037
	ต่างชาติ	3.36		
คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด	ไทย	3.07	-3.049	.002
	ต่างชาติ	3.34		
ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)				
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	ไทย	3.38	-2.100	.036
	ต่างชาติ	3.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อ้างอิงตารางวิเคราะห์ที่ 4.59 แสดงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม
โดยจำแนกตามสัญชาติพบว่าโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีระดับความเห็นด้วย
ต่อจุดรับบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยทั้งหมด 8 จุดรับบริการ โดยแต่ละจุดละบริการ
มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้

1. การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ
มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ
มีค่าเท่ากับ 3.33 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.41
- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า การโดยสารสาธารณะไป
ยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59
พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.39 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
ชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.01

2. กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตั๋วโดยสารมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.64 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.29

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความรวดเร็วมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.62 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.24

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จุดรับกระเป๋ามีความเหมาะสม (เมื่อเช็คอินออนไลน์เรียบร้อยแล้ว) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.52 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.29

3. กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.71 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.11

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระบบตรวจสัมภาระขึ้นเครื่องมีความรวดเร็วมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.58 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.05

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระบบตรวจสัมภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.67 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.30

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลักสากล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.69 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.44

4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.19 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.82
- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.33 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.96
- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.03 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.64
- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จุดให้บริการขาดเบตมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.13 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.67
- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.58 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.24

5. ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระยะทางจากทางเข้าอาคารผ่านชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อไปยังประตูขึ้นเครื่องบินมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.45 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.05
- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออกมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.51 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.29

6. การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.78 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.38

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.62 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.21

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.29 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.54

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.73 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.50

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.30 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.86

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.32 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.11

7. บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.15 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.85

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.22 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.91

8. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.15 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.86

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า เทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยานช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.14 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.81

อ้างอิงตารางวิเคราะห์ที่ 4.59 แสดงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติพบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีระดับความเห็นด้วยต่อคุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยทั้งหมด 5 ด้าน โดยแต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.58 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.25

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.58 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.39

2. ด้านความมั่นใจ (Assurance)

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.53 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.38

3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.72 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.28

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.51 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.11

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.46 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.08

4. ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอร้องขอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.47 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.01

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.56 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.20

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.48 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.23

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย โดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.48 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.12

5. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.60 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.32

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.48 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.20

อ้างอิงตารางวิเคราะห์ที่ 4.59 แสดงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติพบว่าโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีระดับความเห็นด้วยต่อการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยทั้งหมด 4 ด้าน โดยแต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้

1. ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าจะ เวลาเปิดปิดเคาเตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.26 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.78

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าจะ เวลารับกระเป๋าสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานไม่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.26 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.75

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าจะ ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.32 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.96

- กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าจะ เที่ยวบินเป็นเส้นทางบินซ้ำ ๆ ขาดความหลากหลายมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ให้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.09 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.65

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าการใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.14 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.51

4. ด้านเวลา (Time Risk)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าการจองตำแหน่งของท่าอากาศยานขาดต่อการเข้าถึงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.19 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 2.84

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเคยรับรู้ว่าการจัดพื้นที่สำหรับเส้นทางบินต่างประเทศ ของท่าอากาศยานไม่เป็นระเบียบ (เสียเวลาในการค้นหาจุดรับบริการต่างๆ) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.27 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.21

อ้างอิงตารางวิเคราะห์ที่ 4.59 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มโดยจำแนกตามสัญชาติพบว่าโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยทั้งหมด 2 ด้าน โดยแต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านพนักงาน (Personnel)

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.39 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.22

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.36 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.18

- กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.34 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.07

2. ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวต่างชาติพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยโดยจากตารางที่ 4.59 พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีค่าเท่ากับ 3.55 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีค่าเพียง 3.38

4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยจำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่างๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามอายุ)

(n = 484)

One-Way ANOVA		
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)	F	Sig.
จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	3.369	.010
อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ	5.093	.001
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	5.122	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 3 ข้อ กล่าวคือ (1) จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม (2) อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ และ (3) การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ จุฑารับส่งบริเวณชั้นขาออกที่มีความเหมาะสม

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
จุฑารับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.369*	.022	.010
อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.501*	.001	.001
		อายุมากกว่า 50 ปี	.650*	.002	
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.499*	.001	.000
		อายุมากกว่า 50 ปี	.625*	.003	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ จุฑารับส่งบริเวณชั้นขาออกที่มีความเหมาะสมเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า จุฑารับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม, อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ และ การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 31-40 ปี นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 20-30 ปี ยังเห็นด้วยว่า อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ และการโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)	F	Sig.
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ	4.839	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ กล่าวคือ ท่าอากาศยานมีห้องสุขาจำนวนเพียงพอ

ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.416*	.013	.001
		อายุ 41-50 ปี	.440*	.027	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า ท่าอากาศยานมีห้องสุขาจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 31-40 ปี และ อายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านทิศทางการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ทิศทางการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation)	F	Sig.
ป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม	3.494	.008

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านทิศทางการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ กล่าวคือ ท่าอากาศยานมีป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ ทิศทางการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.399*	.007	.008

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ ทิศทางการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า ท่าอากาศยานมีป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ.จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)	F	Sig.
พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียด	6.479	.000
ห้องสุขาที่มีความสะอาดเหมาะสม	6.650	.000
แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	6.678	.000
อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม	6.130	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ กล่าวคือ ท่าอากาศยานมีพื้นที่อาคารที่ไม่หนาแน่น ไม่เบียดเสียด, ห้องสุขาของท่าอากาศยานมีความสะอาดเหมาะสม, แสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.499*	.002	.000
		อายุ 41-50 ปี	.468*	.018	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.690*	.001	
ห้องสุขาที่มีความสะอาดเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.470*	.005	.000
		อายุ 41-50 ปี	.605*	.001	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.620*	.006	

ตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอายุ) (ต่อ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
แสงสว่างภายในอาคารมี ความเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 50 ปี	.543*	.011	.000
อุณหภูมิภายในอาคารมี ความเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.422*	.023	.000
		อายุ 41-50 ปี	.440*	.049	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.714*	.001	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า ท่าอากาศยานมีพื้นที่อาคารไม่หนาแน่น ไม่เบียดเสียด, ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสม, แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม และอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปีและอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ณ จุดรับบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)	F	Sig.
ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ณ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ	5.546	.000
เทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.912	.004
ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ. ท่าอากาศยาน	7.225	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเทคโนโลยี ฌ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่น ๆ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเทคโนโลยี ฌ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น และ (3) กลุ่มตัวอย่างประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ฌ. ท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ฌ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.428*	.006	.000
		อายุมากกว่า 50 ปี	.682*	.000	
เทคโนโลยี ฌ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 50 ปี	.548*	.010	.004
ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ฌ. ท่าอากาศยาน	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.416*	.007	.000
		อายุ 41-50 ปี	.501*	.003	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.773*	.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่าเทคโนโลยี ฌ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ, เทคโนโลยี ฌ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น และประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ฌ. ท่าอากาศยาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้ง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่าเทคโนโลยี ฌ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ และประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ฌ. ท่าอากาศยาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	F	Sig.
ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.611	.007
ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	3.265	.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.71 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.335*	.012	.007
ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.357*	.014	.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) เป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีการจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบิน ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)	F	Sig.
การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ	2.671	.032
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ	3.375	.010
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	2.921	.021
ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม	3.026	.018

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ข้อ กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม

ตารางที่ 4.73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความสำคัญหรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.309*	.031	.032
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.301*	.047	.010
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.327*	.023	.021
ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.351*	.014	.018

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เห็นด้วยว่า การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ, ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ, ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านองค์กร (Organization)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด	3.700	.006
คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด	3.731	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทย และ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.307*	.029	.006
คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.351*	.009	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทย และพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านพนักงาน (Personnel)	F	Sig.
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	3.733	.005
คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	3.288	.011
คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด	3.460	.008

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน กล่าวคือ (1) พึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (2) พึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน และ (3) พึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.303*	.044	.005
คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.352*	.031	.011
คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.373*	.024	.008

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กตารางที่ 4.77 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจกับพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ, พึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านกระบวนการ (Process)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด	3.329	.011
คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.634	.006

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) พึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายและ (2) พึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.79 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 41-50 ปี	.357*	.016	.011
คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.299*	.019	.006
		อายุ 41-50 ปี	.315*	.039	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) พึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย และ (2) พึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ในเรื่อง กระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	3.832	.004
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	3.229	.012
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	4.816	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) พึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ (2) พึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และ (3) พึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.81 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.377	.00	.004
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.351*	.021	.012
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.405*	.006	.001
		อายุ 41-50 ปี	.411*	.021	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.514*	.011	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ใน 3 เรื่อง ได้แก่ (1) การจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ (2) จำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และ (3) ความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีและกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ในเรื่อง ความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.82 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวิตนามั้ยที่มีมาตรฐาน	3.966	.004
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน	4.775	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) พึงพอใจกับการจัดการด้านชีวิตนามั้ยที่มีมาตรฐาน และ (2) พึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 4.83 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวิตนามั้ยที่มีมาตรฐาน	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.315*	.022	.004
		อายุมากกว่า 50 ปี	.459*	.009	
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.320*	.016	.001
		อายุ 41-50 ปี	.334*	.037	
		อายุมากกว่า 50 ปี	.497*	.003	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.83 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ

ระหว่าง 31-40 ปีและกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ฟังพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน (2) ฟังพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีในเรื่อง การจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 4.84 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ)

One-Way ANOVA		
ด้านการบริการ (Overall Service)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ	3.754	.005
คุณพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ	3.638	.006
คุณพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น	4.132	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.84 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) ฟังพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ (2) ฟังพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ และ (3) ฟังพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.338*	.013	.005

ตารางที่ 4.85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามอายุ) (ต่อ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.316*	.038	.006
คุณพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	.384*	.006	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.85 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ทั้งหมด 3 เรื่อง ได้แก่ (1) พึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ (2) พึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ และ (3) พึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.86 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)	F	Sig.
จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	2.972	.031
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	3.111	.026

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.86 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) จุฬารับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม และ (2) การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย

ตารางที่ 4.87 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
จุฬารับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.308*	.019	.031
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.333*	.020	.026

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.87 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความเห็นด้วยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ใน 2 เรื่อง ได้แก่ (1) เห็นว่าจุฬารับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสมมากกว่า และ (2) เห็นว่าการโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบายมากกว่า

ตารางที่ 4.88 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้วยของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
บรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance)	F	Sig.
แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	4.830	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.88 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านบรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 เรื่อง กล่าวคือ แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.89 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	-.627*	.024	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.89 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศทำอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีความเห็นด้วยว่าแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.90 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)	F	Sig.
ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ	3.375	.018
ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ	3.751	.011
ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน	7.370	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.90 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ (2) เทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ และ (3) ความประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.91 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.296*	.035	.018
ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ณ ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.285*	.049	.011
ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.418*	.001	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.91 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเห็นด้วยว่า (1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ (2) เทคโนโลยี ณ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ และ (3) มีความประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ. ท่าอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.92 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
ด้านพนักงาน (Personnel)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	3.274	.021
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	2.845	.037
คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	4.445	.004
คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด	3.839	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.92 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 เรื่อง กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.93 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.278*	.015	.021
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.248*	.043	.037
คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.317*	.003	.004
คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.303*	.007	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.93 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พึงพอใจกับเรื่อง (1) บุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน (2) พึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (3) พึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน และ (4) พึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ ณ. ทำอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.94 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
ด้านกระบวนการ (Process)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด	3.813	.010
คุณพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อนมากเพียงใด	2.931	.033
คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.641	.013
คุณพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด	3.437	.017

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.94 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 เรื่อง กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อน (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการและ (4) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 4.95 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.286*	.005	.010

ตารางที่ 4.95 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษา กับระดับความพึงพอใจของ
กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ
(Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา) (ต่อ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบิน ขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อน มากเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.227*	.042	.033
คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการ สำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความ ประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.270*	.007	.013
คุณพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบิน ขาออกที่มีมาตรฐานมากน้อย เพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.257*	.011	.017

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.95 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับระดับ
ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ
(Process) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
พึงพอใจกับเรื่อง (1) พึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับ
มอบหมาย (2) พึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศที่ไม่มีความซับซ้อน (3) พึงพอใจ
เนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ และ (4) พึงพอใจ
กับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐาน ณ. ทำอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษา
ระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.96 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	3.596	.014
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	4.927	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.96 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.97 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.267*	.040	.014
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.361*	.002	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.97 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงพอใจกับเรื่อง (1) จำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และ (2) พึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.98 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

One-Way ANOVA		
ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน	4.023	.008
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน	4.278	.005
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน	3.613	.013
คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย	4.375	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.98 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 เรื่อง กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน (2) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน (3) กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มี 2

ตารางที่ 4.99 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้าน ชีวิตนามัยที่มีมาตรฐาน	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.291*	.006	.008
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้าน การป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.269*	.012	.005
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้าน การรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มี มาตรฐาน	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.263*	.017	.013
คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อ สถานการณ์ที่กระทบด้านความ ปลอดภัย	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท	.269*	.014	.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.99 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับการศึกษา) เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงพอใจกับเรื่อง กล่าวคือ (1) การจัดการด้านชีวิตนามัยที่มีมาตรฐาน (2) การจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน (3) การจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน และ (4) การตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.100 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)	F	Sig.
ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน	3.068	.006
จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	3.027	.006
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	2.765	.012

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.100 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน (2) จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม และ (3) การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย

ตารางที่ 4.101 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน	15,001-30,000 บาท	≤15,000 บาท	.900*	.003	.006
		30,001-45,000 บาท	.488*	.039	
จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม	15,001-30,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	.677*	.001	.006
การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย	15,001-30,000 บาท	45,001-60,000 บาท	.622*	.037	.012
		มากกว่า 100,000 บาท	.687*	.004	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.101 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,00 -30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องความชัดเจนของป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทและ 30,001 – 45,000 บาท (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องความเหมาะสมของจุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท และ (3) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องความสะดวกสบายของการโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.102 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process)	F	Sig.
ระบบการตรวจตั๋วโดยสารมีความน่าเชื่อถือ	3.458	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.102 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่เพียง 1 เรื่อง กล่าวคือ ความน่าเชื่อถือของระบบตรวจตั๋วโดยสาร

ตารางที่ 4.103 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ระบบการตรวจตัวโดยสารมี ความน่าเชื่อถือ	15,001-30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	.564*	.001	.002
		60,001-75,000 บาท	.466*	.038	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.103 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,00 -30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องความน่าเชื่อถือของระบบตรวจตัวโดยสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาทและ 60,001-75,000 บาท

ตารางที่ 4.104 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)	F	Sig.
ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ	2.182	.044
จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	3.267	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.104 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นจำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) จำนวนที่นั่งพักรอ และ (2) จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

ตารางที่ 4.105 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ	15,001-30,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	.559*	.045	.044
จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มี จำนวนเพียงพอและเหมาะสม	30,001-45,000 บาท	75,001-100,000 บาท	-.479*	.039	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.105 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,00 -30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 100,00 บาท และ (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท พึงพอใจกับเรื่องจุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 75,001-100,000 บาท

ตารางที่ 4.106 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)	F	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	2.676	.015
จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.415	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.106 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นจำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ และ (2) จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.107 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนเพียงพอ	30,001-45,000 บาท	75,001-100,000 บาท	-.443*	.043	.015
จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.681*	.002	.003
		มากกว่า 100,000 บาท	.530*	.026	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.107 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 75,001 – 100,000 บาท และ (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาทพึงพอใจกับเรื่องจุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.108 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	F	Sig.
ทำอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.238	.004
ทำอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	2.547	.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.108 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) ทำอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม และ (2) ทำอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.109 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ทำอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.583*	.003	.004
ทำอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.511*	.046	.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.109 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการสร้างบริการ

ให้เป็นรูปธรรม (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทพึงพอใจกับ (1) การจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม และ (2) ทำอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท

ตารางที่ 4.110 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)	F	Sig.
การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ	3.039	.006
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ	2.465	.023

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.110 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ และ (2) ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ

ตารางที่ 4.111 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ	15,001-30,000 บาท	60,001- 75,000 บาท	.575*	.013	.006
ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.517*	.024	.023

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.111 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทพึงพอใจกับ (1) การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ และ (2) ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 60,001 – 75,000 บาทและ 30,001 – 45,000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.112 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	F	Sig.
ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง	3.439	.002
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.462	.024

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.112 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง และ (2) ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตารางที่ 4.113 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
เที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
(จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ผู้ให้บริการมีความยินดีในการ ให้ข้อมูลด้านการเดินทาง	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.463*	.035	.002
		60,001-75,000 บาท	.607*	.003	
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.507*	.037	.024

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.113 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับ
ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการตอบสนอง
ต่อลูกค้า (Responsiveness) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง
15,001 – 30,000 บาท พึงพอใจกับความยินดีของผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลด้านการเดินทางและ
ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการบริการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001-45,000 บาท
ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท พึงพอใจกับความยินดีของผู้ให้บริการใน
การให้ข้อมูลด้านการเดินทางมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 60,001 – 75,000 อีกด้วย

ตารางที่ 4.114 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร
(Organization) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านองค์กร (Organization)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด	2.731	.013
คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานมากน้อย เพียงใด	2.839	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.114 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัททำอากาศยานไทย และ (2) ความพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัททำอากาศยาน

ตารางที่ 4.115 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัททำอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	60,001-75,000 บาท	.558*	.018	.013
คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัททำอากาศยานมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	60,001- 75,000 บาท	.557*	.022	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.115 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านองค์กร (Organization) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทพึงพอใจกับค่านิยมและมาตรฐานการให้บริการของบริษัท ทำอากาศยานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 60,001 – 75,000 บาท

ตารางที่ 4.116 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านพนักงาน (Personnel)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	4.448	.000
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	4.384	.000
คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	3.661	.001
คุณพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานมากน้อยเพียงใด	3.298	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.116 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 4 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน (2) ความพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (3) ความพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน และ (4) ความพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงาน

ตารางที่ 4.117 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.660*	.001	.000
		60,001-75,000 บาท	.677*	.002	
		มากกว่า 100,000 บาท	.535*	.006	
คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.658*	.001	.000
		60,001-75,000 บาท	.695*	.001	
		มากกว่า 100,000 บาท	.572*	.002	

ตารางที่ 4.117 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้) (ต่อ)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	.505*	.025	.001
		60,001 – 75,000 บาท	.644*	.003	
		มากกว่า 100,000 บาท	.531*	.006	
คุณพึงพอใจกับกริยามารยาทที่ สุภาพของพนักงานมากน้อย เพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	.505*	.025	.003
		60,001 – 75,000 บาท	.627*	.004	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.117 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านพนักงาน (Personnel) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท พึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน, พึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการและพึงพอใจกับมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท ส่วนความพึงพอใจเรื่องกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท และ 60,001 – 75,000 บาท

ตารางที่ 4.118 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านกระบวนการ (Process)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด	3.037	.006
คุณพึงพอใจกับกระบวนการที่ถูกรอกแบบไว้มากน้อยเพียงใด	3.874	.001
คุณพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อนมากเพียงใด	2.986	.007
คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ	4.702	.000
คุณพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด	3.346	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.118 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 5 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย (2) ความพึงพอใจกับกระบวนการที่ถูกรอกแบบไว้ (3) ความพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความซับซ้อน (4) พึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ และ (5) ความพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 4.119 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 เกี่ยวกับวินาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับ
 รายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับความสามารถ เฉพาะด้านของพนักงานผู้ ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับ มอบหมายมากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.517*	.011	.006
		60,001-75,000 บาท	.557*	.011	
		มากกว่า 100,000 บาท	.484*	.011	
คุณพึงพอใจกับกระบวนการที่ ถูกออกแบบไว้มากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.553*	.004	.001
		60,001-75,000 บาท	.539*	.016	
		มากกว่า 100,000 บาท	.572*	.001	
คุณพึงพอใจที่กระบวนการ เกี่ยวกับวินาออกต่างประเทศไม่ มีความซับซ้อนมากเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.498*	.013	.007
		มากกว่า 100,000 บาท	.469*	.013	
คุณพึงพอใจเนื่องจาก กระบวนการสำหรับเกี่ยวกับวินา ออกสร้างความประทับใจทุก ครั้งที่ใช้บริการ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.568*	.001	.000
		60,001-75,000 บาท	.557*	.007	
		มากกว่า 100,000 บาท	.625*	.000	
คุณพึงพอใจกับกระบวนการ เกี่ยวกับวินาออกที่มีมาตรฐาน มากน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	60,001-75,000 บาท	.523*	.014	.003
		มากกว่า 100,000 บาท	.459*	.012	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.119 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับ
 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเกี่ยวกับวินาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ
 (Process) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000
 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท, ระหว่าง 60,001 –
 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาททั้งหมด 3 เรื่อง ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถ
 เฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย, ความพึงพอใจกับกระบวนการที่

ถูกออกแบบไว้ และความพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจ ทุกครั้งที่ใช้บริการ (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องความไม่ซับซ้อน ของกระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ และ (3) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 4.120 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการมากน้อย เพียงใด	4.465	.000
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด	3.822	.001
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อย เพียงใด	4.750	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.120 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ (2) ความพึงพอใจ กับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการ และ (3) ความพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี ของท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.121 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Equipment & Technology) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดสรร อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มากขึ้นน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	.894*	.010	.000
		30,001-45,000 บาท	.583*	.011	
		60,001-75,000 บาท	.661*	.006	
		มากกว่า 100,000 บาท	.714*	.000	
คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ ที่เพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น น้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	60,001-75,000 บาท	.647*	.009	.001
		มากกว่า 100,000 บาท	.685*	.000	
คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำ ด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน มากขึ้นน้อยเพียงใด	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.542*	.039	.000
		60,001-75,000 บาท	.629*	.019	
		75,001-100,000 บาท	.556*	.037	
		มากกว่า 100,000 บาท	.779*	.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.121 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกระบวนการ (Process) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท, 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องความพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาทในเรื่องความพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 –

75,000 บาท, 75,001-100,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยาน

ตารางที่ 4.122 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	2.693	.014
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวนามัยที่มีมาตรฐาน	4.540	.000
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน	4.144	.000
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน	4.173	.000
คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย	3.363	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.122 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 5 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (2) ความพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวนามัยที่มีมาตรฐาน (3) ความพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน (4) ความพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน และ (5) ความพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.123 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	15,001-30,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	.454*	.018	.014
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.490*	.027	.000
		60,001-75,000 บาท	.660*	.001	
		มากกว่า 100,000 บาท	.649*	.000	
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.570*	.003	.000
		45,001- 60,000 บาท	.511*	.017	
		60,001-75,000 บาท	.658*	.001	
		มากกว่า 100,000 บาท	.594*	.001	
คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.521*	.012	.000
		60,001-75,000 บาท	.710*	.000	
		มากกว่า 100,000 บาท	.594*	.001	
คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.499*	.022	.003
		45,001-60,000 บาท	.503*	.024	
		60,001-75,000 บาท	.556*	.016	
		มากกว่า 100,000 บาท	.543*	.003	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.123 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความปลอดภัย (Safety & Security) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องความพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาทในเรื่องความพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน

และการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน (3) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท, 45,001 - 60,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องความพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท, 45,001-60,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาทในเรื่องความพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.124 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้)

One-Way ANOVA		
ด้านการบริการ (Overall Service)	F	Sig.
คุณพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ	4.532	.000
คุณพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ	4.492	.000
คุณพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น	4.423	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.124 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 3 เรื่อง กล่าวคือ (1) ความพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ (2) ความพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ และ (3) ความพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.125 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้)

Bonferroni					
Multiple Comparison			Post Hoc		ANOVA
Dependent Variable	(I) ระดับรายได้	(J) ระดับรายได้	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
คุณพึงพอใจกับการบริการ เที่ยวบินขาออกต่างประเทศ อย่างชำนาญ	15,001-30,000 บาท	≤ 15,000 บาท	.831*	.009	.000
		30,001-45,000 บาท	.635*	.001	
		60,001-75,000 บาท	.675*	.001	
		มากกว่า 100,000 บาท	.602*	.001	
คุณพึงพอใจกับการพัฒนา คุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	.624*	.002	.000
		60,001-75,000 บาท	.729*	.001	
		มากกว่า 100,000 บาท	.676*	.000	
คุณพึงพอใจเนื่องจากความ ประทับใจที่เกิดขึ้น	15,001-30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	.863*	.013	.000
		15,000 บาท	.690*	.001	
		30,001-45,000 บาท	.552*	.022	
		45,001-60,000 บาท	.763*	.000	
		60,001-75,000 บาท	.523*	.042	
		75,001-100,000 บาท	.631*	.001	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.125 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามระดับรายได้กับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการบริการ (Overall Service) (จำแนกตามระดับรายได้) เป็นรายคู่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท, 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ในเรื่องการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ (2) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท, 60,001 – 75,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท

ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ และ (3) กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้อาจระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อื่น ๆ ในเรื่องความประทับใจที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.126 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)	F	Sig.
แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	2.872	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.126 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 กล่าวคือ ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในอาคาร

ตารางที่ 4.127 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน, นักศึกษา	.803*	.015	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.127 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน

(Ambiance) (จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความเห็นด้วยว่าแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสมมากกว่านักเรียน, นักศึกษา

ตารางที่ 4.128 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	F	Sig.
ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ	2.518	.029

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.128 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 เรื่องกล่าวคือ ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.129 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / ฟรีแลนซ์	.431*	.017	.029

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.129 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านความมั่นใจ (Assurance) (จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการมากกว่าประกอบกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจส่วนตัว/ ฟรีแลนซ์

ตารางที่ 4.130 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)	F	Sig.
ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม	2.254	.048

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.130 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ข้อกล่าวคือ ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.131 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน	-.436*	.042	.048

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.131 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk) (จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า พนักงานรับรู้ความเสียด้านความไม่เหมาะสมของตารางเวลาการขนส่งสารสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.132 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านกายภาพ (Physical Risk)	F	Sig.
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ	3.062	.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.132 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ข้อกล่าวคือ การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ

ตารางที่ 4.133 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ	นักเรียน, นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.710*	.017	.010
		ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์	.670*	.017	
การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ	นักเรียน, นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.710*	.017	.010
		ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์	.670*	.017	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.133 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านกายภาพ (Physical Risk)

(จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า นักเรียน, นักศึกษารับรู้ความเสี่ยงด้านความไม่มีคุณภาพของการจัดการด้านกระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์

ตารางที่ 4.134 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)	F	Sig.
มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	4.323	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.134 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ข้อกล่าวคือ มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.135 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	นักเรียน, นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.883*	.006	.001
		พนักงาน	.715*	.015	
		ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ฟรีแลนซ์	.967*	.001	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.135 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) (จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า นักเรียน, นักศึกษารับรู้ความเสี่ยงด้านมาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการมากกว่าข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานและประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์

ตารางที่ 4.136 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

One-Way ANOVA		
ด้านเวลา (Time Risk)	F	Sig.
ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง	2.247	.049

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.136 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ข้อกล่าวคือ ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง

ตารางที่ 4.137 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ)

Bonferroni

Bonferroni					
Dependent Variable	Multiple Comparison		Post Hoc		ANOVA
	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	Sig.
ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง	นักเรียน, นักศึกษา	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ฟรีแลนซ์	.625*	.033	.049

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.137 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างทางอาชีพกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ด้านเวลา (Time Risk) (จำแนกตามอาชีพ) เป็นรายคู่ พบว่า นักเรียน, นักศึกษารับรู้ความเสี่ยงเรื่องตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึงมากกว่าผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์

4.11 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ได้ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 484 ชุด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.138 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 17 ตัว (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.759	.36409

จากตารางที่ 4.138 พบว่าค่า R Square ซึ่งแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดต่อตัวแปรตาม เท่ากับ .774 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มการวิเคราะห์ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ร้อยละ 77.40 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 22.60 นั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ

ตารางที่ 4.139 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยทั้ง 17 ตัว (ANOVA)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114.646	17	6.744	50.873	.000 ^a
	Residual	33.406	252	.133		
	Total	148.052	269			

จากตารางที่ 4.139 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H0: ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

H1: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยจากการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .000a ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 ได้ กล่าวคือ มี ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แสดงว่าสมการถดถอยสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าวได้

ตารางที่ 4.140 แสดงสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทาง
บินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีต่อปัจจัยทั้ง 17 ตัว

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.264	.207		1.271	.205
	การเข้าถึงท่าอากาศยาน	.110	.049	.110	2.277	.024
	กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร	-.073	.052	-.071	-1.418	.157
	กระบวนการด้านความปลอดภัย	.219	.050	.226	4.336	.000
	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน	-.017	.047	-.020	-3.64	.716
	ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน	.072	.048	.084	1.497	.136
	การบริการท่าอากาศยาน	.028	.054	.028	.519	.604
	บรรยากาศท่าอากาศยาน	.028	.046	.034	.609	.543
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	.093	.044	.116	2.141	.033
	คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	.009	.058	.009	.152	.880
	คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ	.008	.062	.007	.124	.901
	คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	.093	.057	.107	1.646	.101
	คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ	.151	.061	.165	2.474	.014
	คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.201	.053	.222	3.789	.000
	การรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ	.033	.037	.032	.873	.384
	การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ	-.048	.041	-.055	-1.155	.249
	การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	-.027	.037	-.033	-.726	.469
	การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา	.052	.036	.055	1.435	.153

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.140 พบว่า จากตัวแปรทั้งหมดข้างต้นทั้ง 17 ตัว มีตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งหมด 5 ตัว โดยที่ปัจจัยเรื่อง กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่า Beta เท่ากับ .226 อันดับสองคือปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่มีค่า Beta เท่ากับ .222 อันดับสามคือ

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness) ที่มีค่า Beta เท่ากับ .165 อันดับสี่คือเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ.ท่าอากาศยาน (Technology) ที่มีค่า Beta เท่ากับ .116 และอันดับห้าคือปัจจัยการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) ที่มีค่า Beta เท่ากับ .110 ตามลำดับ ทั้งนี้จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีทั้งสิ้น 12 ตัว ประกอบไปด้วย (1) กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in Process), (2) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility), (3) ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation), (4) การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services), (5) บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance), (6) คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), (7) คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ (Assurance), (8) คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible), (9) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk), (10) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk), (11) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม (Social, Psychological Risk) และ (12) ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยข้างต้นสามารถตอบสนองสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ (Customer Service Touch Points)

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 1 (H1) กล่าวคือ การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Access) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 2 (H2) กล่าวคือ กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 2

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 3 (H3) กล่าวคือ กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 3

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 4 (H4) กล่าวคือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 4

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 5 (H5) กล่าวคือ ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 5

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 6 (H6) กล่าวคือ การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 6

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 7 (H7) กล่าวคือ บรรยากาศท่าอากาศยาน (Comfort) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 7

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 8 (H8) กล่าวคือ เทคโนโลยีท่าอากาศยาน (Technology) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 8

2. สมมติฐานด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 9 (H9) กล่าวคือ ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 9

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 10 (H10) กล่าวคือ ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความมั่นใจ (Assurance) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 10

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 11 (H11) กล่าวคือ ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 11

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 12 (H12) กล่าวคือ ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความใส่ใจ (Empathy) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 12

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 13 (H13) กล่าวคือ ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 13

3. สมมติฐานด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 14 (H14) กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการให้บริการที่ขบวนต่างประเทศ (Functional Risk) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 14

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 15 (H15) กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการจัดการทางกายภาพ (Physical Risk) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 15

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 16 (H16) กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยง ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 16

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 17 (H17) กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยง ด้านเวลา (Time Risk) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในแง่ลบ ดังนั้นไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 17

ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สามารถตอบสมมติฐานของงานวิจัยในด้านประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้

4. สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 18 (H18) กล่าวคือ ปัจจัยด้านเพศ (Gender) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันในหลายประการ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 18

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 19 (H19) กล่าวคือ ปัจจัยด้านสัญชาติ (Nationality) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกันสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในหลายประการ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 19

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 20 (H20) กล่าวคือ ปัจจัยด้านอายุ (Age) ที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัยส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 20

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 21 (H21) กล่าวคือ ปัจจัยด้านการศึกษา (Education) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการที่ขบวนขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ต่างกันหลายประการ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 21

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 22 (H22) กล่าวคือ ปัจจัยด้านรายได้ (Income) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกันในหลายประการ ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 22

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 23 (H23) กล่าวคือ ปัจจัยด้านอาชีพ (Occupation) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกันในบางประการดังนั้นสนับสนุนสมมติฐานข้อ 23



บทที่ 5

อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาจุดให้บริการต่างๆ ของท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (2) ศึกษามิติคุณภาพบริการและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (3) ศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 484 คน ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผลการศึกษายกจะถูกนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 5.1 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษาคือผู้ที่เคยใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีถึงวันที่ตอบแบบสอบถามทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยกลุ่มตัวอย่างหลังผ่านคำถามคัดกรองแล้วมีจำนวนทั้งสิ้น 484 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ให้บริการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ สามารถนำประเด็นที่ค้นพบมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศจำนวน 1-3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 62.60 โดยปลายทางส่วนใหญ่อยู่ในโซนเอเชียคิดเป็นร้อยละ 61.30 และมีจุดประสงค์ส่วนใหญ่ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 58.40 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างก่อนการเดินทางไปกับการใช้บริการศูนย์การค้าปลอดภาษี คิดเป็นร้อยละ 29.50 และในส่วนของการเดินทางมายังท่าอากาศยาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะคิดเป็นร้อยละ 39.00

2. ด้านจุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) ซึ่งนำมาวิจัยทั้งสิ้น 8 จุดรับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปริมาณรถเงินบริเวณทางเข้าอาคารที่เพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือ เส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานที่เข้าใจง่าย, มีป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน, จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม, การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย ในการนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมของพื้นที่อาคารจอดรถ ณ.ท่าอากาศยาน น้อยที่สุด

ด้านการตรวจตั๋วโดยสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความน่าเชื่อถือของระบบการตรวจตั๋วโดยสารและระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตั๋วโดยสารว่ามีความเหมาะสม รองลงมาคือความรวดเร็วของระบบตรวจตั๋วโดยสาร ในการนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมของจุดรับกระเป๋าเมื่อทำการเช็คอินออนไลน์มาแล้ว น้อยที่สุด

ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลักสากล, มีความน่าเชื่อถือมาก แต่ยังเห็นว่าระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสมดับปานกลางและเห็นด้วยกับความเร็วของระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องน้อยที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเพียงพอและความเหมาะสมของจุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange), จำนวนห้องสุขา, จำนวนที่นั่งพักรอ, จำนวนจุดให้บริการชาตแบบตในระดับปานกลาง ในการนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นแลด้วยว่าสัญญาณอินเตอร์เน็ตมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ด้านทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมของจอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออก, ความเหมาะสมของระยะทางจากทางเข้าอาคาร

ผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อไปยังประตูขึ้นเครื่องบินและความเหมาะสมของป้ายบอกทางภายในอาคาร ภาพรวมในระดับปานกลางตามลำดับ

ด้านการบริการท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับจำนวนที่เพียงพอและการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสมของร้านขายสินค้าปลอดภาษี รวมทั้งเห็นด้วยกับจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมอย่างมาก ในการนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมของการจัดสรรพื้นที่ของร้านอาหารและเครื่องดื่ม, ความมีประสิทธิภาพของการบริการของจุดประชาสัมพันธ์และจำนวนของจุดประชาสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง และเห็นว่าความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ด้านบรรยากาศท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม รองลงมาในระดับปานกลางคือ ความสะอาดเหมาะสมของพื้นที่ภายในอาคาร, ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในอาคาร, ความสะอาดเหมาะสมของห้องสุขา ตามลำดับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความไม่หนาแน่นของพื้นที่ภายในตัวอาคารน้อยที่สุด

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการจัดการที่เหมาะสมภาพรวมในระดับปานกลาง โดยเห็นว่ามีการจัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทุกพื้นที่, เทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้นและประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ. ท่าอากาศยานในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยานมีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่น ๆ น้อยที่สุด

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยจากจุดรับบริการทั้ง 8 จุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจด้านการตรวจตั๋วโดยสารและด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับงานวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารของ Max Well Elias Gonçaves , Mauro Caetano (2017) มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ กระบวนการด้านการตรวจตั๋วโดยสารและกระบวนการด้านความปลอดภัยมีความสำคัญและเป็นกระบวนการที่ผู้โดยสารจะพิจารณาความพึงพอใจเมื่อเข้ารับบริการ ณ. ท่าอากาศยาน

3. ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งนำมาวิจัยทั้งสิ้น 5 มิติการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่สามารถสรุปได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการ ณ.ท่าอากาศยานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจและสามารถให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าทำอากาศยาน จัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศให้ผู้ให้บริการทราบอย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ทำอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสม และมีการจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการตามลำดับ

ด้านความใส่ใจ (Attentiveness) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ, การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ, ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ, ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม และผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอการร้องขอ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง, ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตามลำดับ

จากการพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 มิติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผู้ให้บริการ ณ. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของ นายจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ที่สรุปไว้ว่า การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะ พุนทองชัย (2556) เรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการ ณ. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจโดยรวม

4. ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risks) ซึ่งนำมาวิจัยทั้งสิ้น 4 มิติการบริการ ประกอบด้วย การรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ, การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ, การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม และการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการหาที่จอดรถมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ในส่วนการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาในหัวข้ออื่นพบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ความเสี่ยงเรื่องเส้นทางเข้าถึงทำอากาศยานไม่มีความเหมาะสม (ต้องใช้เวลาเดินทางมาก), กระบวนการต่างๆ สำหรับเที่ยวบินขาออกต่างประเทศใช้เวลาในการจัดพื้นที่สำหรับเส้นทางบินต่างประเทศของทำอากาศยานไม่เป็นระเบียบ (เสียเวลาในการค้นหาจุดรับบริการต่างๆ) และตำแหน่งของทำอากาศยานยากต่อการเข้าถึง ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการให้บริการ

เกี่ยวกับต่างประเทศ (Functional Risk), ด้านกายภาพ (Physical Risk) และ ด้านสังคม (Social, Psychological Risk) ได้มาตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ซึ่งได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

ด้านเพศ จากการวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติ (t-test) ระหว่างเพศพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญในหลายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลสรุปงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ที่กล่าวว่าเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทยของ นวลทอง สมานรักษ์ (2549) รวมถึงไม่สอดคล้องกับผลสรุปงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลทินจิตรópolis ทรัพย์มนตรี ของธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน

ด้านสัญชาติ จากการวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติ (t-test) ระหว่างผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติพบว่าชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญในหลายด้าน ประกอบด้วย (1) การเข้าถึงท่าอากาศยาน (2) กระบวนการตรวจตัวโดยสาร (3) กระบวนการด้านความปลอดภัย (4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (5) ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (6) การบริการท่าอากาศยาน (7) บรรยากาศท่าอากาศยาน (8) เทคโนโลยีสารสนเทศ (9) คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (10) คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ (11) คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (12) คุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ และ (13) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านอายุ จากการทดสอบอายุกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน กล่าวคือโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี แสดงความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ในหลายประเด็นอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย (1) จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออก (2) พื้นที่อาคารจอดรถ (3) การโดยสารสาธารณะ (4) จำนวนห้องสุขา (5) ป้ายบอกทางภายในอาคาร (6) พื้นที่ภายในอาคาร (7) ความสะอาดของห้องสุขา (8) อุณหภูมิภายในอาคาร (9) ความทันสมัยของเทคโนโลยีและความประทับใจ (10) การจัดเตรียมบุคลากรและอุปกรณ์เพื่อให้บริการ (11) ด้านความใส่ใจต่อการบริการ (12) ด้านองค์กร (13) ด้านพนักงาน (14) กระบวนการที่สร้างความประทับใจ (15) ด้านอุปกรณ์และ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (16) ด้านความปลอดภัย และ (17) ด้านการบริการ โดยรวม ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ที่กล่าวว่าสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านการศึกษา จากการทดสอบด้านการศึกษาที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในบางประการ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแสดงความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ประกอบไปด้วย (1) จุฬารัตน์สงขลานครินทร์ (2) การโดยสารสาธารณะ (3) เทคโนโลยีสารสนเทศ (4) ด้านพนักงาน (5) ด้านกระบวนการ (6) ด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) ด้านความปลอดภัย และ (8) ด้านการบริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตร อพาร์ทเมนต์ ของธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตรอพาร์ทเมนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ จากการทดสอบด้านรายได้ที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหลายประการ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท แสดงความเห็นด้วยและพึงพอใจต่อการใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สูงกว่านั้น ประกอบไปด้วย (1) การเข้าถึงท่าอากาศยาน (2) การตรวจตั๋วโดยสาร (3) บรรยากาศท่าอากาศยาน (4) การบริการ (5) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (6) ความใส่ใจในการให้บริการ (7) ด้านการตอบสนองลูกค้า (8) ด้านองค์กร (9) ด้านบุคลิกภาพพนักงาน (10) ด้านกระบวนการ (11) ด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (12) ด้านความปลอดภัย และ (13) ด้านการบริการโดยรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลสรุปงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตรอพาร์ทเมนต์ ของธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการบ้านเพลินจิตรอพาร์ทเมนต์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปไม่แตกต่าง

ด้านอาชีพ จากการทดสอบด้านอาชีพที่ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-way ANOVA) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในบางประการ ประกอบด้วย พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาในเรื่องแสงสว่างภายในอาคาร และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลสรุปงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเมนต์ ของธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ที่กล่าวว่าผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเมนต์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening), ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness), ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจ (Attentiveness), จุดรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) และจุดรับบริการด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ ซึ่งงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

- จุดรับบริการด้านกระบวนการความปลอดภัย (Security Screening) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดเป็น อันดับหนึ่ง มีค่า Beta เท่ากับ .226 ซึ่งสอดคล้องกับบทความด้านอุตสาหกรรมทางการบิน ACI Policy Handbook 9th Edition 2018 ที่กล่าวว่าสนามบินควรเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อปกป้องผู้โดยสารด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยตรวจตัวและสัมภาระ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยเกิดความประทับใจและสร้างความประสบการณ์การเดินทางที่ดี สนามบินต้องมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจรซึ่งโดยไม่จำเป็นต้องตรวจซ้ำซ้อน ทั้งนี้ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับการศึกษาแนวทางการออกแบบการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะเกาสู่ความเป็นเลิศ ของสิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2561) ที่พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา โดยหนึ่งในนั้นคือ จุดตรวจค้น

- ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความใส่ใจ (Attentiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่สองและอันดับที่สาม โดยมีค่า Beta เท่ากับ .222 และ .165 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับบทความด้านอุตสาหกรรมทางการบิน ACI Policy Handbook 9th Edition 2018 ที่กล่าวถึงนโยบายคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพบริการควรเป็นองค์ประกอบสำคัญในกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจของสนามบิน การจัดการความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการบริการที่ทำอากาศยานขึ้นอยู่กับความต้องการที่แตกต่างกันของผู้โดยสาร ทำอากาศยานต้องสร้างคุณค่า เชื่อมโยงคุณภาพและปริมาณที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการรวมถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร่วมมือกับที่มีอยู่กับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหมดที่มีบทบาทในการให้บริการ ประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อกำหนดแผนและขอบเขตการพัฒนาที่ต่อเนื่อง พิจารณาข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการทั้งที่มีอยู่แล้วและบริการใหม่ๆ โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการบริการ นอกจากนี้การกำหนดเป้าหมายที่บ่งชี้ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ต้องมีความชัดเจนและตกลงกับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนรวมในการให้บริการ

- จุดรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่สี่โดยมีค่า Beta เท่ากับ .116 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ.ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ของ ปญญชญา รักประยูรและนิศากร สมสุข (2560) ซึ่งสรุปไว้ว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพและการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ณ.ท่าอากาศยานเป็นไปในทิศทางบวก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสังคมก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ณ.ท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน

- จุดรับบริการด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่ห้าโดยมีค่า Beta เท่ากับ .110 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillen D. & Water W. G. II (1997: 245 – 247) บางประการ กล่าวคือ จำนวนจุดจอดรถสาธารณะ การบริการยานพาหนะเชิงพาณิชย์ในเขตท่าอากาศยาน เช่น รถเมล์ รถลิμουซีน รถไฟ แท็กซี่ การบริการเช่ารถในเขตท่าอากาศยาน การบริการพื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสารถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ผู้โดยสารต้องการสัมผัสการบริการเพื่อความพึงพอใจ

5.2 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.70 ช่วงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสองช่วงคือ (1) ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และ (2) ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 34.50 และ 29.10 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 56.20 ในส่วนของระดับรายได้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ

23.60 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 55.60 ของทั้งหมด ซึ่งจากการศึกษาพบว่างานวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาจุดให้บริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจากผลการวิจัยพบว่า จุดรับบริการด้านกระบวนการความปลอดภัย (Security Screening) ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมทางการบินเป็นอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรกอีกทั้งยังถือเป็นหัวใจหลักไม่ใช่เพียงเพื่อความพึงพอใจแต่เพื่อความเชื่อมั่น มั่นใจ ในการเข้าใช้บริการอีกด้วย รองลงมาคือ จุดรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) ปัจจุบันพบว่ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจการบินมากขึ้น เช่น ท่าอากาศยานหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยลดระยะเวลารอคอย เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในบางประการได้อีกด้วย อันดับที่สามคือจุดรับบริการด้านการเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities) ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจเนื่องจากประสบการณ์ที่ดีในทุก ๆ การเดินทางมิได้เริ่มต้นเมื่ออากาศยานออกจากท่าอากาศยานเท่านั้น แต่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงตั้งแต่การเข้าถึงท่าอากาศยานแล้ว การศึกษาครั้งนี้ทำให้รับรู้ถึงจุดให้บริการท่าอากาศยาน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย

2. เพื่อศึกษามิติคุณภาพบริการและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความใส่ใจ (Attentiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งก็ต้องสามารถคงระดับความสม่ำเสมอของผลลัพธ์ในแต่ละจุดให้บริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือและสามารถให้ความไว้วางใจได้ ในส่วนของด้านความใส่ใจ กล่าวคือผู้ให้บริการในทุกจุดให้บริการต้องมีความสามารถในการดูแลเอาใจผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เชื่อมโยงถึงความเข้าใจในผู้รับบริการ ยิ่งไปกว่านั้นในหลาย ๆ งานวิจัยที่ได้ศึกษามาก่อนหน้านี้ ทำให้ทราบว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลบวกต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และมีแนวโน้มในการดึงดูดให้มีการใช้บริการซ้ำอีกด้วย

3. เพื่อศึกษาลักษณะความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยจากผลการวิจัยพบว่า (1) เพศชาย มีความเห็นด้วยว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการจัดสรรจุดรับบริการ (Service Touch Points) ไว้เหมาะสมมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้พบว่าเนื่องจากความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs), ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) ที่มีความแตกต่างกันไปใน

แต่ละเพศซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ก่อนหน้านี้ และ (2) ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติเห็นด้วยว่า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีการจัดสรรจุดรับบริการ (Service Touch Points) ไว้อย่างเหมาะสมมากกว่า ผู้ใช้บริการชาวไทย ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมของคนในชาติที่มักจะแสดงความคิดเห็นและมีความมุ่งหวัง ให้บริษัทของคนในชาติมีการปรับปรุงอยู่อย่างสม่ำเสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ. จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ให้บริการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีทั้งสิ้น 5 ประการดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอข้อเสนอแนะจำแนกตามปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening) การดำเนินการด้านความปลอดภัย เป็นการดำเนินการที่ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการทั้งบุคลากร อุปกรณ์ รวมถึงเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินการมีการพัฒนาอย่างครอบคลุม ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มจำนวนจุดตรวจค้นและ/หรือ การขยายพื้นที่จุดตรวจค้นที่มีอยู่ปัจจุบันเพื่ออำนวยความสะดวกและลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการกระจายจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารแต่ละช่วงเวลา ควรศึกษาการลงทุนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการตรวจค้นและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ทำอากาศยานควรใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ออนไลน์ที่มีอยู่ปัจจุบันในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านความปลอดภัยและสิ่งต้องห้ามก่อนการเดินทาง ควบคู่กับความร่วมมือของพนักงานสายการบินที่สามารถช่วยตรวจสอบความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้วยการถาม “Security Questions” เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยและเพื่อให้เกิดความร่วมมืออันดีจากทุกฝ่ายเมื่อเกิดการตรวจค้น ณ. จุดตรวจค้น

2. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านความใส่ใจ (Attentiveness) ผู้วิจัยเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและความใส่ใจอาจไม่สามารถสอนได้โดยบทเรียนเท่านั้น หากแต่ทำอากาศยานควรเพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานผ่านการแสดงบทบาทสมมุติ (Role Playing) การสอนเชิงปฏิบัติจริง (Practical Learning) และ/หรือ การอบรมวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้การสร้างมาตรฐานการบริการให้สอดคล้องกันถือเป็นอีกสิ่งที่สำคัญ โดยการทำอากาศยานควรริเริ่มจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) หรือข้อตกลงระดับการบริการร่วมกันระหว่าง

ท่าอากาศยาน สายการบิน ผู้ให้บริการร้านค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานในทุก ๆ จุดรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) จากการวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นไปที่การให้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงเห็นควรเสนอแนะเทคโนโลยีในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกจุดให้บริการเพื่อความสอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดการใช้บริการเที่ยวบินขาออก ดังนี้

- กระบวนการตรวจตั๋วโดยสาร (Check-in) กระบวนการตรวจตั๋วโดยสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งต่อการเดินทาง ณ ท่าอากาศยาน โดยผู้วิจัยเห็นว่ามียังมีองค์ประกอบที่สำคัญทั้งสิ้น 3 ด้าน กล่าวคือ (1) เครื่องตรวจตั๋วโดยสารแบบบริการตนเอง หรือที่เรียกกันว่า Check-in Kiosk (2) การยอมรับ E-Boarding Pass หรือบอร์ดดิ้งพาสแบบไร้กระดาษที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการสามารถตรงไปยังจุดตรวจสอบความปลอดภัยหรือด่านตรวจคนเข้าเมืองและขึ้นอากาศยานได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาต่อคิวเช็คอินหากไม่มีกระเป๋าสัมภาระในการโหลดไปกับอากาศยาน และ (3) จุดรับเช็คอินกระเป๋าอัตโนมัติ หรือที่เรียกว่า Auto Bag Drop นั่นเอง ทั้งหมดนี้ถือเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญและสามารถเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมาก ทั้งนี้ไม่เพียงแต่การลงทุนจัดซื้ออุปกรณ์เหล่านี้เพียงเท่านั้น แต่การทำอากาศยานยังต้องศึกษาจุลยุทธศาสตร์ในการติดตั้งเพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นได้อย่างชัดเจนและสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ต้องจัดสรรจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการเพื่อให้สามารถตอบสนองการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration Checkpoint) เมื่อกล่าวถึงจุดตรวจลงตราหรือด่านตรวจคนเข้าเมือง มักเป็นจุดที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการอย่างมาก ทางผู้วิจัยเห็นว่า การเพิ่มจำนวนเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ หรือที่เรียกว่า Auto Channel นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยกระจายความหนาแน่นของผู้ใช้บริการได้ เนื่องจากการทำงานของเครื่องที่มีความรวดเร็วและยังใช้เนื้อที่ในการติดตั้งน้อยกว่าการตรวจหนังสือเดินทางแบบใช้เจ้าหน้าที่ตรวจอยู่มาก ถือเป็นการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่มีอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้การเริ่มใช้บอร์ดดิ้งพาสแบบไร้กระดาษ ณ เคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางก็สร้างความลำบากให้กับเจ้าหน้าที่เนื่องจากรูปแบบ (Format) ที่แตกต่างกันของแต่ละสายการบิน ส่งผลให้การตรวจเอกสารใช้เวลานานยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าวจึงขอเสนอแนะให้มีการติดตั้งเครื่องอ่านบอร์ดดิ้งพาสแบบไร้กระดาษ หรือที่เรียกว่า QR Code Reader เข้ามาช่วยให้การให้บริการมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วต่อเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

- กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Management) นอกเหนือจากกระบวนการและวิธีปฏิบัติที่แนะนำไปแล้วในข้อ 5.3.1 ทางผู้วิจัยเห็นควรในการเพิ่มเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนและพัฒนาระบบการตรวจค้นให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ (1) การใช้

เครื่องอ่านบาร์คิงพาส หรือ QR Code Reader เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ ณ บริเวณทางเข้าก่อนการตรวจค้น เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการต่อคิวก่อนการตรวจค้น อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดจากการตรวจสอบเพียงสายตาของเจ้าพนักงานได้อีกด้วย (2) เทคโนโลยีด้านการจัดการพนักงาน หรือ Manpower Deployment System ซึ่งเป็นการคำนวณจำนวนพนักงานให้เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาและแต่ละจุดให้บริการ ทั้งนี้ยังเป็นการกระจายพนักงานให้ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (3) เทคโนโลยีการแจ้งเตือนจำนวนคิว หรือ Real Time Queueing Notification ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงจำนวนคิว ณ ปัจจุบัน และช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนระยะเวลาในการรอคอยได้อย่างแม่นยำ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการข้อมูลแล้ว เทคโนโลยีด้านอุปกรณ์ก็ถือเป็นหัวใจหลักในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ในการนี้ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการติดตั้ง (4) Return Tray Machine และ (5) Advanced Carry On Scanner ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำหรับการตรวจค้นที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการตรวจค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

- การตรวจเอกสารการเดินทาง ณ. ทางเข้าห้องพักรอก่อนขึ้นอากาศยาน (Automated Boarding Gate) การตรวจเอกสารการเดินทางอัตโนมัติ ณ. ทางเข้าห้องพักรอก่อนขึ้นอากาศยาน มีการเริ่มใช้แล้วในบางประเทศ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินการ ช่วยสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังช่วยลดจำนวนพนักงานในการดำเนินการ ซึ่งถือเป็นการลดค่าใช้จ่ายระยะยาวให้แก่ท่าอากาศยานและผู้ประกอบการสายการบินได้อย่างยั่งยืน

- การแจ้งเตือนสถานะกระเป๋าโหลดใต้ท้องเครื่องบิน (Checked Bag Status Notification) การพัฒนาที่ครอบคลุมคงไม่ใช่เพียงการพัฒนา ณ.จุดรับบริการเท่านั้น แต่ควรรวมไปถึงการแจ้งเตือนสถานะของกระเป๋าเดินทาง ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเดินทางทุกครั้ง การรับรู้ถึงสถานะของกระเป๋าเช็คอินจะช่วยสร้างความพึงพอใจและสร้างความสบายใจในการเดินทางสำหรับผู้ใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ

4. การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibility) การเข้าถึงท่าอากาศยานถือเป็นจุดเริ่มต้นในการเดินทาง โดยสามารถไล่ลำดับการแนะนำตามความสำคัญ กล่าวคือ (1) รถเข็นกระเป๋าสัมภาระ พบว่าเป็นอุปกรณ์สำหรับการเข้าถึงท่าอากาศยานที่สำคัญยิ่งสำหรับการเดินทางขาออกเที่ยวต่างประเทศ ท่าอากาศยานควรจัดเตรียมรถเข็นในจำนวนที่เพียงพอและควรจัดวางในทุกจุดก่อนการเข้าถึงอาคารผู้โดยสาร (all possible points of arrival) (2) ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานต้องระบุเส้นทางที่ชัดเจน และ (3) เส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานต้องเข้าใจง่าย ซึ่งจากการสืบค้นเพิ่มเติมพบว่า ระบบ Bacon Guidance System เป็นระบบที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพทางการ

จัดการ ทั้งด้านการบริหารลาดจอร์จ แนะนำที่จอร์จอัคริยะ ด้านการบริหารเส้นทางวิ่งด้วย อี - เนวิเกชัน (e-Navigation) ที่เป็นเสมือนตัวนำทางเพื่อช่วยให้คำแนะนำที่รวดเร็วสำหรับผู้ให้บริการ ผ่านข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการอำนวยความสะดวกของสนามบินในการบริการแปลข้อความ บริการแผนที่ GPS แนะนำทางออกจากสนามบิน และสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ภายในอากาศยาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยแจ้งเส้นทางวิ่งที่ชัดเจนและถูกต้อง การพัฒนานี้ช่วยให้ ผู้ใช้บริการประหยัดปริมาณน้ำมันในการใช้เส้นทางที่ถูกต้อง ประหยัดเวลาในการหาที่จอดรถ เพิ่มความสะดวกสบายในการหาที่จอดรถ อีกทั้งยังช่วยสร้างความชัดเจนในการเข้าถึงอากาศยาน ลด ปัญหาการใช้เส้นทางผิด อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างดียิ่งขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้การได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวถือเป็นประโยชน์ต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในหลายประการ ผู้วิจัยจึงพิจารณาเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ซึ่งดำเนินกิจการท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยการเพิ่มการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังที่แนะนำมาข้างต้น เพื่อการตรวจตัวผู้ให้บริการและสัมภาระถือขึ้นเครื่องซึ่งถือเป็นหัวใจหลักใน การขับเคลื่อนธุรกิจอากาศยาน เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัย เพิ่มความสะดวกสบาย ลดระยะเวลาการรอคอย อีกทั้งก็เพื่อให้เกิดความประทับใจและสร้างความประสบการณ์การเดินทางที่ดี ท่าอากาศยานต้องมีการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจรซึ่งไม่จำเป็นต้องตรวจซ้ำซ้อนและหลีกเลี่ยง การสร้างความยุ่งยากให้กับผู้ให้บริการ

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเรื่องการให้บริการและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง และเพื่อทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ ในทุกครั้งที่ให้บริการ อีกทั้งยังต้องสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้สามารถปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีความเข้าอกเข้าใจผู้ให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อทั้งตัวผู้ให้บริการเอง และส่งผลประโยชน์ต่อท่าอากาศยานได้อย่างยั่งยืน

3. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเพิ่มกระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นในทุกจุดรับบริการ โดยนอกจากข้อเสนอข้างต้น แล้ว ผู้วิจัยยังเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ประกอบไปด้วย (1) การพัฒนาเว็บไซต์ที่มีโดยจัดรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทาง เปรียบเสมือนเป็น One Stop Service Website ที่สามารถตอบข้อ ชักถามต่าง ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และ (2) การเพิ่ม Mobile Application ที่ เชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางและการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมในรูปแบบ Real

Time อีกทั้งยังสามารถเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและอัปเดตข้อมูลระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้อีกด้วย

4. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการรองรับการขนส่งให้ได้ครบทุกช่องทาง รวมถึงการเชื่อมโยงการขนส่งที่สะดวกและปลอดภัยไปยังใจกลางเมืองและท่าอากาศยานอื่นๆ ใกล้เคียง

5. กลุ่มผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ และสายการบินคู่ค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถมุ่งเน้นคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และยกระดับคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทั่วทั้งท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ควรมีการประสานงานและทำงานร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเพื่อรักษามาตรฐานระดับการให้บริการอย่างยั่งยืน

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบข้อจำกัดและเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป ดังต่อไปนี้

1. เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่สามารถวัดความพึงพอใจได้ในทางสถิติเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจในเชิงลึกได้ ในการนี้ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการทำการวิจัยในอนาคต หากพิจารณาทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสำรวจแบบการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) และ/หรือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในมิติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเพื่อการพัฒนากลยุทธ์ให้ท่าอากาศยานไทยได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

2. จากกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการคัดกรองว่าใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใน 1 ปี ที่ผ่านมามีจำนวนทั้งหมด 484 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 269 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 55.60 อันเนื่องมาจากรูปแบบการเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นวิธีการสุ่มแบบ Nonprobability ภายใต้วิธีการที่ชื่อว่า “Convenience” ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สามารถเป็นตัวแทนของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจส่งผลให้ผลการวิจัยเกิดจากมุมมองของผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งถัดไปอาจมีการพิจารณาทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบเพื่อเป็นการกระจายแบบสอบถามไปสู่ผู้ที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน

3. จากตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นตัววิเคราะห์และวัดผลค่า Adjusted R square พบว่ามีค่าเท่ากับ .774 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกเส้นทางบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ร้อยละ 77.40 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 22.60 นั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในกรณีนี้ แปลว่ายังคงมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถนำมาวิจัยเพิ่มเติมได้อีกในอนาคตเพื่อให้เกิดการศึกษาที่ครอบคลุมทุกมิติการบริการ

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น การศึกษาและเก็บข้อมูลดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้การพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขันสูงสุดในอุตสาหกรรม



บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก - ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร. ไทยเจริญการพิมพ์
- ครูประถม.คอม. (ม.ป.ป.). *ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.krupatom.com>
- คอตเลอร์และเกร์ อาร์มสตรอง. (2001). *การรับรู้ความเสี่ยงคอตเลอร์. Principles of Marketing: หลักการตลาด*. แปลโดย วารุณี ดันติวังศ์วานิช และคณะ. กรุงเทพมหานคร
- จิตต์พัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาออก (Departure Flight). (2017). Max Well Elias Gonçalves, Mauro Caetano.
- ฉล่องศรี พิมลสมพงษ์. (2550). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2521). *ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ชุกาภา ปุณณะหิตานนท์. (2541). *แนวคิดด้านระดับการศึกษา. พฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพร ดอกบุญนาค และ ฐาปนกรณ์ ทองคำนุช. (2558). *ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี*. กองทุนส่งเสริมการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนะ กัญจนศิริกุล และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ฉันทพร เลิศวรรณพงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทเม้นต์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). *ประชากรศึกษา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2562 จากเว็บไซต์ <http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/>
- นวลทอง สมานรักษ์. (2549). *การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานไทย*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). *แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช
- แนวคิดด้านเพศ. (2014). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2562 จาก นิตยสารออนไลน์ Ladies' Home Journal (January 2014)
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562). *รายงานประจำปีเรื่องจำนวนผู้โดยสาร-ปริมาณเที่ยวบินของสนามบิน 6 แห่งสังกัด ทอท. ปี 2561*. กรุงเทพมหานคร
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์
- ปราการ กองแก้ว . (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปราเมศร์ อุณหปาศน์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทรีวิลด์. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 6(1): 59-72.
- ปรีดี บุญชื้อ. รายงาน *Euromonitor. Top 100 City Destinations 2017. Euromonitor International*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2562. จาก <https://thaipublica.org/2017/11/pridi74/>
- ปองพล นิกเรติตโกศล. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิ่นฉวี พชรวาลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2562). *Top 7 อันดับ เมืองจุดหมายปลายทาง ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมากที่สุดในโลก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2562. จาก <https://mgronline.com/travel/detail/9620000066705>
- กาญจนา พงษ์งาม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- รังสรรค์ ฤทธิพิศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาล ตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ. นานมี บุคส์พับลิเคชันส์.
- รายชื่อท่าอากาศยานในประเทศไทย. (2560). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2562. จาก <http://goal90antique.blogspot.com/2017/12/list-of-airports-in-thailand.html?m=1>
- วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้. ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2562. จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/1042>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ และพยัคฆ์ศิริรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 16 (62): 54 - 79.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ.: โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2559). นักท่องเที่ยวสูงอายุ: กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว. *วารวิชาการปัญญาภิวัฒน์*, 2(1): 95-103.
- สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ. (2562). *ข้อมูลจตุรบริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ*.
- สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. (2560). การศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 84-100.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). *การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โฮลิสติก พับลิชชิ่ง.
- อริสรา เสยานนท์. (2554). *การรับรู้คุณภาพของผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- อลงกรณ์ เสริมวิลาสกุล. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aaker, D. (2004). Leveraging the Corporate Brand. *California Management Review*, 41(3): 102-24.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs*. New York: Prentice Hall.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*. From <http://dx.doi.org/10.2307/1251817>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Han et al. (2015). *Creating a Wellness Pathway between health care providers and community-based organizations to improve the health of older adults*
- IATA. (n.d.). จุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารเที่ยวบินขาเข้า (Arrival Flight) และเที่ยวบินขาออก (Departure Flight). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.iata.org/services/consulting/airport-pax-security/Pages/level-of-service.aspx>
- iT24Hrs. (2562). *Skytrax World Airport Awards ประจำปี 2562*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2562. จาก <https://www.it24hrs.com/2019/world-airport-awards-2019/>
- Karen J. Pine and Simonne Gnessen. (2009). Sheconomics. Headline
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Navayuga Infotech. (n.d.). *Airport Information Management System*. November 25, 2019. From <http://www.navayugainfotech.com/assets/brochure/airport-management-system.pdf>
- Sawadee.Com. (ม.ป.ป.). *อี แอร์พอร์ต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562. จาก <http://www.sawadee.co.th/bangkok/airport/service.html>
- Schmenner, R. W. (1995). *Escaping the Black Holes of Cost Accounting*. Business Horizons
- Singh, N. and Gupta, K. (2011). Environmental attitude and ecological behaviour of Indian consumers. *Social Responsibility Journal* 9/1, 4-18.
- Thai Publica. (2560). *7 Most Visited Cities in The World 2018*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2562. จาก <https://thaipublica.org/2017/11/pridi74/>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถามแบบสอบถามเพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ณ จุดรับบริการต่างๆ (Service Touch Points) สำหรับเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

(Factors affecting satisfaction at Service Touch Points for International Outbound Flights at Suvarnabhumi Airport of Thai and Foreign Travelers)

คำชี้แจง (Instructions)

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในงานวิจัยต่อไป (This questionnaire is part of a study of Mahidol University's Master degree program of Business Management Division. The objective is to gather, analyze and interpret data for further research.)
2. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใดและนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์สูงสุดของงานวิจัย (The information obtained from the questionnaire will be used for academic purposes only. Your personal information will be handled confidentially and will not be disclosed at any point of time. For the benefit of the research, the researcher would like to ask for your cooperation in answering the questionnaire as objectively as possible.)
3. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 7 ส่วน โดยแต่ละส่วนได้ระบุคำแนะนำการตอบไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนี้ (This questionnaire has a total of 7 sections. Each section has specific instructions for the response)

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรอง (Part 1: Questionnaire screening questions)

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(Part 2: International outbound flight travelers' behaviors at Suvarnabhumi Airport)

ส่วนที่ 3: ระดับความเห็นด้วย ณ จุดรับบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Part 3: Satisfaction level of travelers' opinions of the Service Touch Points at Suvarnabhumi Airport for International Outbound Flight)

ส่วนที่ 4: ปัจจัยคุณภาพบริการสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Part 4: Quality of Service Touch Points perceived at Suvarnabhumi Airport for International Outbound Flight)

ส่วนที่ 5: ปัจจัยด้านรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Part 5: Perception of risk recognized at Suvarnabhumi Airport for International Outbound Flight)

ส่วนที่ 6: ความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Part 6: Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for International Outbound Flight)

ส่วนที่ 7: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (Part 7: General information about respondents)

ส่วนที่ 1: คำถามคัดกรอง (Questionnaire screening questions)

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง **Instruction:** Please place ✓ mark in front of a statement best matches your opinion

1. ท่านเคยใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่

You have taken an international outbound flight from Suvarnabhumi Airport or not?

1) ใช่ Yes

2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม) No (End of the questionnaire)

2. ท่านใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครั้งล่าสุดในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาใช่หรือไม่

You have taken an international outbound flight from Suvarnabhumi Airport within 1 year or not?

1) ใช่ (ข้ามไปส่วนที่ 2) Yes (Proceed directly to Part 2)

2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม) No (End of the questionnaire)

3. เพราะเหตุใดท่านจึงไม่เลือกใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 What is the reason(s) you did not choose Suvarnabhumi Airport for your international outbound flight?

- 1) การเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนไม่สะดวก
 Limited and inconvenience of the public transportation system
- 2) ที่ตั้งท่าอากาศยานไม่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้บริการ
 The location of the airport is not suitable for my destination
- 3) ท่าอากาศยานแออัดจากปริมาณผู้ให้บริการจำนวนมาก
 The airport is overcrowded
- 4) ท่าอากาศยานไม่มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ
 The airport safety and security standards are unreliable
- 5) ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการไม่เพียงพอ
 The airport has insufficient facilities
- 6) สายการบินที่เดินทางประจำไม่ทำการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 Your preferred airlines do not operate from Suvarnabhumi International Airport
- 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 Other reason (Please describe)

(จบแบบสอบถาม) (End of the questionnaire)

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการเลือกใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Consumer behavior towards choosing to use international outbound flights at Suvarnabhumi Airport)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

Instruction: Please place ✓ mark in front of a statement best matches your opinion

1. ท่านใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี (How many international outbound flights you do take per annum?)
 - 1) 1-3 ครั้งต่อปี (1-3 per annum)
 - 2) 4-6 ครั้งต่อปี (4-6 per annum)
 - 3) มากกว่า 6 ครั้งต่อปี (more than 6 per annum)
2. ท่านใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศครั้งล่าสุดไปยังโซนใด (Your latest international outbound flight destination is to which continent?)
 - 1) เอเชีย (Asia)
 - 2) ยุโรป (Europe)
 - 3) อเมริกา (America)
 - 4) ออสเตรเลีย (Australia)
 - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... Other (Please indicate)
3. ท่านใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด (What is the objective of your travel on international outbound flight?)
 - 1) ทำงาน, ทำธุรกิจ (Business)
 - 2) สัมมนา,อบรม (Seminar, Training)
 - 3) การศึกษาต่อ (Education)
 - 4) การท่องเที่ยว (Leisure)
 - 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... Other (Please indicate)
4. กิจกรรมใดที่ท่านมักใช้บริการเมื่อมีเวลาเหลือก่อนการเดินทางเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ (What services are you most likely to use when there is time left before boarding on an international outbound flight?)
 - 1) ใช้บริการร้านอาหาร (Restaurants)
 - 2) ใช้บริการร้านกาแฟ, เครื่องดื่ม (Coffee, Refreshments)
 - 3) ใช้บริการศูนย์การค้าปลอดภาษี (Duty Free)
 - 4) ใช้บริการนวดผ่อนคลาย (Spa)
 - 5) ใช้บริการห้องรับรอง (Lounge, Business Center)
 - 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... Other (Please indicate)

5. ท่านมักเลือกเดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยการขนส่งชนิดใดมากที่สุด (What is the mean of transportation do you usually take to Suvarnabhumi Airport?)

- 1) ขับรถยนต์ส่วนตัวมาจอด (Private car and park)
- 2) โดยสารรถยนต์ส่วนตัวแบบไม่จอดรถ (Private car drop off only)
- 3) ใช้บริการแท็กซี่สาธารณะ (Taxi)
- 4) ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ทลิงก์ (Airport Rail Link)
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... Other (Please indicate)

ส่วนที่ 3: ระดับความเห็น ณ. จุติบริการ สำหรับผู้ใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Level of agreement at service points for international outbound flight at Suvarnabhumi Airport)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพียงข้อเดียว โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากน้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5)

Instruction: Please place ✓ mark in front of each statement best matches your opinion; least agree (1) most agree (5)

โปรดนึกถึงการใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
จุดรับบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Service touch points for international outbound flight at Suvarnabhumi Airport	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจากน้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
การเข้าถึงท่าอากาศยาน (Airport Accessibilities)					
ท่านคิดว่า In your opinion					
1. ป้ายแจ้งเส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานระบุเส้นทางชัดเจน Airport directional signage is clear					
2. เส้นทางวิ่งเข้าท่าอากาศยานเข้าใจง่าย Airport access is easy to find					
3. จุดรับส่งบริเวณชั้นขาออกมีความเหมาะสม Drop-off point at the departure level is adequate					
4. อาคารจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ Parking location and availability are sufficient					

โปรดนึกถึงการใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
จุดรับบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Service touch points for international outbound flight at Suvarnabhumi Airport	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
5. รถเข็นบริเวณทางเข้าอาคารเพียงพอต่อการใช้งาน Baggage trolley provided at the terminal entrance is sufficient					
6. การโดยสารสาธารณะไปยังท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย Public transport to the airport is convenient					
กระบวนการตรวจตัวโดยสาร (Check-in Process)					
1. ระยะเวลารอคอยเพื่อตรวจตัวโดยสารมีความเหมาะสม Waiting time to check-in is acceptable					
2. ระบบการตรวจตัวโดยสารมีความรวดเร็ว Check-in system is efficient and fast					
3. ระบบการตรวจตัวโดยสารมีความน่าเชื่อถือ Check-in system is reliable					
4. จุดรับกระเป๋ามีความเหมาะสม (เมื่อท่านทำการเช็คอินออนไลน์เรียบร้อยแล้ว) Checked baggage acceptance is sufficient (Online or web check-in)					
กระบวนการด้านความปลอดภัย (Security Screening)					
1. ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการตรวจค้นมีความเหมาะสม Security screening waiting time is sufficient					
2. ระบบตรวจสัมภาระขึ้นเครื่องมีความรวดเร็ว Cabin bag screening is efficient and fast					
3. ระบบตรวจสัมภาระขึ้นเครื่องมีความน่าเชื่อถือ Cabin bag security screening is reliable					
4. ระบบตรวจค้นสัมภาระขึ้นเครื่องมีความปลอดภัยตามหลักสากล Cabin bag security screening meets international standard					
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน (Airport Facility)					
1. ที่นั่งพักรอมีจำนวนเพียงพอ Seating areas are sufficient					
2. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ Toilets are adequate					
3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ Wi-Fi service is efficient					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
จุดรับบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Service touch points for international outbound flight at Suvarnabhumi Airport	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
4. จุดให้บริการชาร์จแบตเตอรี่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม Mobile phone charging stations are enough and appropriate					
5. จุดให้บริการด้านการเงิน (Bank, ATM, Exchange) มีจำนวน เพียงพอและ เหมาะสม Currency exchange service counters and ATM are enough and appropriate					
ทิศทางและการกำหนดตำแหน่งภายในท่าอากาศยาน (Airport Orientation)					
1. ระยะทางจากทางเข้าอาคารผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อไปยังประตูขึ้น เครื่องบินมีความเหมาะสม The walking distance from terminal entrance, pass through process and board to aircraft is acceptable					
2. ป้ายบอกทางภายในอาคารมีความเหมาะสม Way finding signage inside the terminal is clear					
3. จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินขาออกมีความเหมาะสม Flight information display is informative and appropriate					
การบริการท่าอากาศยาน (Airport Services)					
1. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ The terminal has enough food and refreshment outlets					
2. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม Food and refreshment outlets are conveniently located					
3. ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม The prices of food and refreshment are appropriate					
4. ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมีจำนวนเพียงพอ Duty Free sale counters are enough					
5. ร้านขายสินค้าปลอดภาษีมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม Duty Free shops are conveniently located					
6. จุด Information Counter มีจำนวนเพียงพอ The airport terminal has enough Information Counter					

โปรดนึกถึงการให้บริการที่วบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
จุดรับบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Service touch points for international outbound flight at Suvarnabhumi Airport	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
7. จุด Information Counter ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ Services renders by Information Counter is efficient					
บรรยากาศท่าอากาศยาน (Ambiance)					
1. พื้นที่ภายในอาคารมีความสะอาดเหมาะสม The terminal is clean and tidy					
2. พื้นที่อาคารไม่หนาแน่น, ไม่เบียดเสียด The terminal is comfortable (not congested or overcrowded)					
3. ห้องสุขามีความสะอาดเหมาะสม Toilets are clean					
4. แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม The lighting in the terminal is sufficient					
5. อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม The temperature inside the terminal is appropriate					
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)					
1. ท่านคิดว่าระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั่วถึงทุกจุดให้บริการ Technology is visible and covered all service points					
2. ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ณ.ท่าอากาศยาน มีความทันสมัยกว่าท่าอากาศยานอื่นๆ Technology at Suvarnabhumi Airport is more advance to other airports					
3. เทคโนโลยี ณ. ท่าอากาศยาน ช่วยให้การให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น Technology helps to facilitate services					
4. ท่านประทับใจกับเทคโนโลยีที่ให้บริการ ณ. ท่าอากาศยาน You are impressed with technology at Suvarnabhumi Airport					

ส่วนที่ 4 : ปัจจัยคุณภาพบริการสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Quality of service touch points perceived at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพียงข้อเดียว โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากน้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5)

Instruction: Please place ✓ mark in front of each statement best matches your opinion; least agree (1) most agree (5)

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
คุณภาพบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Quality of service touch points perceived at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
1. ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว The service agent is prompt and efficient					
2. ผู้ให้บริการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ The service agent handles inquiries correctly and precisely					
ด้านความมั่นใจ (Assurance)					
1. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ The service agent offered valuable advices					
2. ผู้ให้บริการให้บริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาใช้บริการ The service agent always handled the required service correctly					
ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)					
1. ท่าอากาศยานจัดสรรรายละเอียดข้อมูลการให้บริการเที่ยวบินขาออก ระหว่างประเทศให้ผู้ให้บริการทราบอย่างเหมาะสม The airport provides appropriate flight information for international departure					
2. ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมบุคลากรพร้อมเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม The airport allocates enough service agent					
3. ท่าอากาศยานจัดสรรอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ The airport provides sufficient equipment for the required services					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
คุณภาพบริการสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Quality of service touch points perceived at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
ด้านความใส่ใจ (Attentiveness)					
1. ผู้ให้บริการมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการ โดยไม่ต้องรอการร้องขอ The service agent is proactive					
2. การแนะนำของผู้ให้บริการตรงตามความต้องการ The service agent offers useful advises					
3. ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ท่านได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆ The service agent listens to the inquiries					
4. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ The service agent is pleasant					
5. ผู้ให้บริการใส่ใจลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม The service agent offers help without prejudice					
การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)					
1. ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถาม The service agent is attentive to respond to inquiries					
2. ผู้ให้บริการมีความยินดีในการให้ข้อมูลด้านการเดินทาง The service agent is pleased to give flight information					
3. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ The service agent is enthusiastic to offer services					

ส่วนที่ 5 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Perception of risk recognized at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพียงข้อเดียว โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากน้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5)

Instruction: Please place ✓ mark in front of each statement best matches your opinion; least agree (1) most agree (5)

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
การรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Perception of risk recognized at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
ด้านการให้บริการเที่ยวบินต่างประเทศ (Functional Risk)					
1. เวลาเปิดปิดเคาน์เตอร์ตรวจตั๋วโดยสารไม่เหมาะสม Check-in counter opening and closing time for international flights is inappropriate					
2. เวลารับกระเป๋าสัมภาระไม่เหมาะสม Checked baggage acceptance is inappropriate					
3. ตารางเวลาการขนส่งสาธารณะเพื่อเข้าใช้บริการไม่มีความเหมาะสม Public Transportation to access airport is inappropriate					
4. เที่ยวบินเป็นเส้นทางบินซ้ำๆ ขาดความหลากหลาย The majority of international outbound flights have the same routing (lacking in variety)					
ด้านกายภาพ (Physical Risk)					
1. การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านกระบวนการที่ไม่มีคุณภาพ International outbound flights process is ineffective					
2. การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านความปลอดภัยที่ไม่มีคุณภาพ Safety and security for international outbound flights is substandard					

โปรดนึกถึงการใช้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
การรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Perception of risk recognized at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
3. การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสม Provided facilities for international outbound flights are inadequate					
4. การเดินทางเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ มีการจัดการด้านสุขอนามัยที่ไม่เหมาะสม Health and sanitation standards for international outbound flights are inadequate					
ด้านสังคม (Social, Psychological Risk)					
1. มาตรฐานด้านความสะอาดของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ The cleanliness of the terminal is not satisfactory					
2. มาตรฐานด้านการบริการของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ The service standard is unsatisfactory					
3. ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ The image of the airport is poor					
4. การใช้บริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปเมื่อเทียบกับท่าอากาศยานอื่นๆ ในประเทศ Suvarnabhumi Airport is perceived by the public as unacceptable when to compare to other airports in Thailand					
ด้านเวลา (Time Risk)					
1. ตำแหน่งของท่าอากาศยานยากต่อการเข้าถึง The location of the airport is difficult to access					
2. เส้นทางเข้าถึงท่าอากาศยานไม่มีความเหมาะสม (ต้องเผื่อเวลาเดินทางมาก) Access to the airport is restricted (allowed too much spare time)					
3. สถานที่จอดรถมีปริมาณไม่เพียงพอ (ใช้เวลานานในการหาที่จอดรถ) Car parking is not enough (too much time looking for parking space)					
4. กระบวนการต่างๆ สำหรับเที่ยวบินขาออกต่างประเทศใช้เวลานาน Processing time for international outbound flight is too long					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
การรับรู้ความเสี่ยงสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Perception of risk recognized at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความเห็นด้วยโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of agreement from least agree (1) to most agree (5)				
	1	2	3	4	5
5. การจัดพื้นที่สำหรับเส้นทางบินต่างประเทศ ของท่าอากาศยานไม่เป็น ระเบียบ (เสียเวลาในการค้นหาจุดรับบริการต่างๆ) Areas allocated for international outbound flights is improper (take too long to locate service counters)					

**ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
(Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight)**

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพียง
ข้อเดียว โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากน้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5)

Instruction: Please place ✓ mark in front of each statement best matches your opinion; least agree
(1) most agree (5)

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
ความพึงพอใจสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความพึงพอใจโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of satisfaction from Dissatisfied (1) to Completely satisfied (5)				
	1	2	3	4	5
ด้านองค์กร (Organization)					
1. คุณพึงพอใจกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทท่าอากาศยานไทย มากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the vision and mission of the Airports of Thailand?					
2. คุณพึงพอใจกับค่านิยมของบริษัทท่าอากาศยานไทยมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the Core Values of Airports of Thailand?					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งล่าสุด					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
ความพึงพอใจสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความพึงพอใจโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปมากที่สุด (5) Level of satisfaction from Dissatisfied (1) to Completely satisfied (5)				
	1	2	3	4	5
3. คุณพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของบริษัทท่าอากาศยานมาก น้อยเพียงใด Are you satisfied with the service standards of Airports of Thailand?					
ด้านพนักงาน (Personnel)					
1. คุณพึงพอใจกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the pleasant personality of the service agents?					
2. คุณพึงพอใจที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการมาก น้อยเพียงใด Are you satisfied with the attitude of the service agents while performing their assigned duty?					
3. คุณพึงพอใจกับมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with human touch and interaction of service agents?					
4. คุณพึงพอใจกับกริยามารยาทที่สุภาพของพนักงานมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the politeness of the service agents?					
5. คุณพึงพอใจกับจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with numbers of service agent provided for the service?					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. คุณพึงพอใจกับความสามารถเฉพาะด้านของพนักงานผู้ให้บริการ สำหรับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the competency of the service agents?					
2. คุณพึงพอใจกับกระบวนการที่ถูกต้องแบบไว้มากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the layout of the international outbound flight process?					
3. คุณพึงพอใจที่กระบวนการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศไม่มีความ ซับซ้อนมากเพียงใด Are you satisfied with the simplicity of the international outbound flight process?					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
ความพึงพอใจสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความพึงพอใจโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปหามากที่สุด (5) Level of satisfaction from Dissatisfied (1) to Completely satisfied (5)				
	1	2	3	4	5
4. คุณพึงพอใจเนื่องจากกระบวนการสำหรับเที่ยวบินขาออกสร้างความประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการ Are you satisfied with the consistency of the international outbound flight process?					
5. คุณพึงพอใจกับกระบวนการเที่ยวบินขาออกที่มีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the standard of services of the international outbound flight process?					
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & Technology)					
1. คุณพึงพอใจกับการจัดสรรอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the technology equipment available to you?					
2. คุณพึงพอใจกับจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the accessibility and the quantity of the technology equipment available to you?					
3. คุณพึงพอใจกับความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด Are you satisfied with the airport technology advancement?					
ด้านความปลอดภัย (Safety & Security)					
1. คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน Are you satisfied with safety and security standards?					
2. คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านชีวอนามัยที่มีมาตรฐาน Are you satisfied with health and sanitation standards?					
3. คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการป้องกันเหตุร้ายที่มีมาตรฐาน Are you satisfied with the airport disaster preventive plans?					
4. คุณพึงพอใจกับการจัดการด้านการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีมาตรฐาน Are you satisfied with the airport emergency respond procedures?					

โปรดนึกถึงการให้บริการเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ท่านใช้บริการครั้งสุดท้าย					
Please base your opinion on your latest international outbound flight at Suvarnabhumi Airport					
ความพึงพอใจสำหรับผู้โดยสารขาออกเที่ยวบินต่างประเทศ ณ.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Satisfaction of the provided services at Suvarnabhumi Airport for international outbound flight	ระดับความพึงพอใจโดยเรียงจาก น้อยที่สุด (1) ไปมากที่สุด (5) Level of satisfaction from Dissatisfied (1) to Completely satisfied (5)				
	1	2	3	4	5
5. คุณพึงพอใจกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กระทบด้านความปลอดภัย Are you satisfied with the airport safety and security procedures?					
ด้านการบริการ (Overall Service)					
1. คุณพึงพอใจกับการบริการเที่ยวบินขาออกต่างประเทศอย่างชำนาญ Are you satisfied with the experience in international outbound flight management?					
2. คุณพึงพอใจกับการพัฒนาคุณภาพการที่มีอย่างสม่ำเสมอ Are you satisfied with the continued development and improvement process of the international outbound flight services?					
3. คุณพึงพอใจเนื่องจากความประทับใจที่เกิดขึ้น Are you satisfied with the impression of services received?					

ส่วนที่ 7: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (General information about respondents)

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

Instruction: Please place ✓ mark in front of a statement best matches your opinion

1. เพศ (Gender)

- 1.) หญิง (Female) 2.) ชาย (Male)

2. สัญชาติ (Nationality)

- 1.) ไทย (Thai) 2.) ชาวต่างชาติ (Foreigner)

3. เชื้อชาติ (Origin)

- 1.) ไทย (Thai) 2.) เอเชีย (Asian)
 3.) ยุโรป (European) 4.) อเมริกา (เหนือ-ใต้) (American)
 5.) แอฟริกา (African) 6.) ตะวันออกกลาง (Middle East)
 7.) อื่นๆ โปรดระบุ Other

4. อายุ (Age)
- 1) ต่ำกว่า 20 ปี (Under 20) 2) 20-30 ปี (20-30 years) 3) 31-40 ปี (31-40 years)
- 4) 41-50 ปี (41-50 years) 5) มากกว่า 50 ปี (over 50 years)
5. ระดับการศึกษาสูงสุด (Education)
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (High school) 2) ปริญญาตรี (Bachelor degree)
- 3) ปริญญาโท (Master degree) 4) ปริญญาเอก (Doctorate degree)
6. รายได้ต่อเดือน (Monthly salary in Thai baht)
- 1.) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (15,000 baht or below)
- 2.) 15,001 - 30,000 บาท (15,001 - 30,000 baht)
- 3.) 30,001 - 45,000 บาท (30,001 - 45,000 baht)
- 4.) 45,001- 60,000 บาท (45,001- 60,000 baht)
- 5.) 60,001 - 75,000 บาท (60,001 - 75,000 baht)
- 6.) 75,001 - 100,000 บาท (75,001 - 100,000 baht)
- 7.) 100,000 บาทขึ้นไป (More than 100,000 baht)
7. อาชีพ (Profession)
- 1) นักเรียน/นักศึกษา (Student)
- 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (Government officer/ State enterprise officer)
- 3) พนักงานบริษัทเอกชน (Employee)
- 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ฟรีแลนซ์ (Private business/Self-employed)
- 5) พ่อบ้าน/ แม่บ้าน (Work at home)
- 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) Other (please indicate)

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

Thank you for participating this survey