

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และอายุงาน

ตอนที่ 2 ช่องทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างกับ ทอท.

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ของ ทอท. ในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ ทอท. โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจในด้านข่าวสาร กับความพึงพอใจในด้านการบริการ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการแจกแจงคุณลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และอายุงาน

ตารางที่ 4.1.

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	218	53.3
หญิง	192	46.7
รวม	410	100

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	33	8.0
25 - 30 ปี	115	28.2
31 - 35 ปี	110	26.8
36 - 40 ปี	71	17.3
41 ปีขึ้นไป	81	19.7
รวม	410	100

จากตารางที่ 4.2. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 25 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อย คือช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป และช่วงอายุ 36 - 40 ปี ซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.7 และ ร้อยละ 17.3 ตามลำดับ และช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4.3.

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่า	7	1.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า	41	10.0
อนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า	45	10.9
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	295	71.8
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	22	5.4
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	410	100

จากตารางที่ 4.3. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีจำนวนสูงสุดคือ คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 10.9 และ ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยคือระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 5.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 1.7

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.4.
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ	25	6.1
เจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ	15	3.6
พนักงานบริษัทสายการบิน	275	66.9
พนักงานบริษัทผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ	95	23.1
รวม	410	100

จากตารางที่ 4.4. พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบิน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 23.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 6.1 และส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.6 เป็นเจ้าหน้าที่ ศุลกากรที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานกรุงเทพ

ตารางที่ 4.5
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน ณ ท่าอากาศยาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	20	4.9
1 - 5	180	43.9
6 - 10	115	28.0
10 ปี ขึ้นไป	95	23.2
รวม	410	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีจำนวนสูงสุดคือ คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 นอกนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.1 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตอนที่ 2 ผลการแจกแจงช่องทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับทอท.แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับ ทอท.(ข่าวสารประชาสัมพันธ์)

ส่วนที่ 2 ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.6

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์)

ประเภทสื่อ	มากที่สุด ร้อยละ	มาก ร้อยละ	ปาน กลาง ร้อยละ	น้อย ร้อยละ	น้อยที่ สุด ร้อยละ	ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
วิทยุ	1.7	2.5	21.6	31.4	42.9	1.887	น้อย
โทรทัศน์	9.0	10.5	31.7	31.7	17.1	2.627	ปาน กลาง
สิ่งพิมพ์ (หนังสือ พิมพ์, วารสาร, นิตยสาร)	8.6	17.8	39.1	23.5	11.0	2.895	ปาน กลาง
บุคคล	14.2	18.6	30.6	21.8	14.9	2.954	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารผ่านทางบุคคลมากที่สุดเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ระดับปานกลาง เท่ากับ 2.954 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารผ่านสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ , วารสาร , นิตยสาร) และผ่านโทรทัศน์ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เท่ากับ 2.895 และ 2.627 ตามลำดับ นอกจากนี้ ช่องทางการสื่อสารผ่านวิทยุ เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.887

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.7

การคิดค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ ช่องทางการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์) เมื่อแบ่งตามอาชีพ

ช่องทางการสื่อสาร	เจ้าหน้าที่ ตรวจคน เข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
วิทยุ	2.60	2.20	1.78	1.94
โทรทัศน์	3.24	2.93	2.60	2.49
สิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, วารสาร, นิตยสาร)	3.16	2.73	2.82	3.06
บุคคล	2.76	3.00	2.74	3.61
รวม	2.94	2.71	2.48	2.77

ตารางที่ 4.7 จากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางเพื่อรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับ ทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์) ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และได้รับข่าวสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ในขณะที่พนักงานบริษัทสายการบินเป็นกลุ่มที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.8

แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสาร
ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
สื่อสิ่งพิมพ์ AAT NEWSLETTER	4.9	12.0	27.9	27.0	28.2	2.38	น้อย
หนังสือเวียน และประกาศของทอท	7.6	17.6	34.1	22.9	17.8	2.74	ปานกลาง
บันทึกการประชุมร่วม	4.2	13.0	25.7	28.6	28.6	2.35	น้อย
ป้ายประกาศในท่าอากาศยาน	4.9	17.8	36.1	26.6	14.6	2.72	ปานกลาง
รวม						2.54	ปานกลาง
สื่อบุคคล (นอกองค์กร) พนักงานทอท. ระดับผู้บริหาร	3.2	8.5	20.0	27.7	40.4	2.06	น้อย
พนักงานทอท. ระดับปฏิบัติการ	3.4	12.7	30.3	29.8	23.7	2.42	น้อย
พนักงานทอท. ที่ท่านต้องเกี่ยวข้องโดยตรง	6.1	19.6	28.9	25.2	20.3	2.66	ปานกลาง
หน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานในทอท.	2.2	9.0	29.6	33.5	25.7	2.29	น้อย
รวม						2.35	น้อย
สื่อบุคคล (ภายในองค์กร) พนักงานในองค์กรระดับผู้บริหาร (ผู้จัดการขึ้นไป)	13.5	28.2	33.1	13.7	11.5	3.18	ปานกลาง
พนักงานในองค์กรระดับปฏิบัติการ (เพื่อนร่วมงาน, ผู้ได้บังคับบัญชา)	17.2	36.8	28.7	13.0	4.4	3.49	ปานกลาง
รวม						3.33	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทีวีวงจรปิด บอกเที่ยวบิน	17.2	30.9	33.1	10.5	8.3	3.38	ปานกลาง
Electronic Board	7.3	24.7	41.6	17.8	8.6	3.04	ปานกลาง
ป้ายบอกเที่ยวบินที่ counter	10.0	27.6	38.4	14.9	9.0	3.15	ปานกลาง
รวม						3.19	ปานกลาง

ประเภทสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ประกาศประชาสัมพันธ์	7.3	27.1	39.1	15.9	10.5	3.05	ปานกลาง
รวม						3.15	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมของสื่อ						2.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และเมื่อพิจารณาในแต่ละสื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลภายในองค์กรมากที่สุดเมื่อเทียบกับสื่ออื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งแสดงว่าได้รับข่าวสารผ่านสื่อนี้ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก รองลงมาได้รับข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อเสียง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.15 และได้รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลภายนอกองค์กร น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.35

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.9

การคิดค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสาร
ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเมื่อแบ่งตามอาชีพ

ช่องทางการสื่อสาร	เจ้าหน้าที่ ตรวจคน เข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
สื่อสิ่งพิมพ์ AAT NEWSLETTER	2.52	1.60	2.42	2.34
หนังสือเวียน และประกาศของทอท	3.21	2.66	2.58	2.72
บันทึกการประชุมร่วม	3.00	2.06	2.15	2.81
ป้ายประกาศในท่าอากาศยาน	3.40	2.93	2.60	2.83
รวม	3.03	2.31	2.43	2.67
สื่อบุคคล (นอกองค์กร) พนักงานทอท. ระดับผู้บริหาร	2.40	2.33	1.81	2.65
พนักงานทอท. ระดับปฏิบัติการ	2.48	3.00	2.15	3.08
พนักงานทอท. ที่ท่านต้องเกี่ยวข้องโดยตรง	2.72	3.06	2.37	3.41
หน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานในทอท.	2.20	2.66	2.24	2.37
รวม	2.45	2.76	2.14	2.87
สื่อบุคคล (ภายในองค์กร) พนักงานในองค์กรระดับผู้บริหาร (ผู้จัดการขึ้นไป)	3.16	2.80	3.05	3.63
พนักงาน ในองค์กรระดับปฏิบัติการ (เพื่อนร่วมงาน , ผู้ได้บังคับบัญชา)	3.76	3.66	3.40	3.64
รวม	3.46	3.23	3.22	3.63
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทีวีวงจรปิด บอกระยะบิน	3.76	3.66	3.37	3.25
Electronic Board	3.48	3.33	3.05	2.85
ป้ายบอกเที่ยวบินที่ counter	3.60	3.26	3.20	2.85
รวม	3.61	3.41	3.20	2.98

ช่องทางการสื่อสาร	เจ้าหน้าที่ ตรวจคน เข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
สื่อเสียง ประกาศเที่ยวบินเข้า - ออก	3.68	3.33	3.25	3.08
ประกาศประชาสัมพันธ์	3.48	3.33	3.01	3.00
รวม	3.58	3.33	3.13	3.04
ค่าเฉลี่ยรวมทุกสื่อ	3.22	3.00	2.82	3.03

ตารางที่ 4.9 จากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นและคิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.22 ในขณะที่พนักงานบริษัทผู้ประกอบการได้รับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ในอันดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.03 ส่วนพนักงานบริษัทสายการบินได้รับข่าวสารผ่านสื่อน้อยที่สุด ในบรรดากลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยในระดับต่ำเท่ากับ 2.82

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละภาพรวมของช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ติดต่อกับทอท.

ช่องทางการสื่อสาร	ร้อยละ	จำนวน
มาก	17.5	70
ปานกลาง	77.2	308
น้อย	5.3	21

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 77.2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมาก คิดเป็นร้อยละ 17.5 และร้อยละ 5.3 ได้รับข่าวสารน้อย

ตอนที่ 3 ผลการแจกแจงภาพลักษณ์ของ ทอท. ในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.11
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตาม ภาพลักษณ์ของ ทอท.

ภาพลักษณ์ของ ทอท.	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
โครงสร้างการบริหาร							
1.ผู้บริหารของทอท. เป็น ผู้มีความรู้ ความสามารถ ในการบริหาร	19 (4.6)	125 (30.5)	212 (51.7)	33 (8.0)	21 (5.1)	3.21	ปานกลาง
2.บุคลากรขององค์กร มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	6 (1.5)	124 (30.2)	161 (39.3)	81 (19.8)	38 (9.3)	2.95	ปานกลาง
3.พนักงาน ทอท. มีความ ซื่อตรงในการปฏิบัติงาน (ความซื่อสัตย์สุจริต)	5 (1.2)	70 (17.1)	257 (62.7)	49 (12.0)	29 (7.1)	2.93	ปานกลาง
4. เป็นหน่วยงานที่มีโครง สร้างการบริหารที่ดี	15 (3.7)	118 (28.8)	198 (48.3)	52 (12.7)	27 (6.6)	3.10	ปานกลาง
5. เป็นองค์กรที่มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนาท่าอากาศยาน ให้ ทันสมัยอยู่เสมอ	29 (7.1)	149 (36.3)	143 (34.9)	58 (14.1)	31 (7.6)	3.21	ปานกลาง
6. การเก็บค่าธรรมเนียม ของ ทอท. และอัตราค่า เช่าต่างๆ เป็นไปอย่าง เหมาะสม	6 (1.5)	78 (19.0)	123 (30.0)	114 (27.8)	89 (21.7)	2.51	ปานกลาง
7.เป็นหน่วยงานที่มีการ พัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	10 (2.4)	108 (26.3)	188 (45.9)	75 (18.3)	29 (7.1)	2.99	ปานกลาง

8.เป็นหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	14 (3.4)	155 (37.8)	150 (36.6)	66 (16.1)	25 (6.1)	3.16	ปานกลาง
รวม						3.01	ปานกลาง
การบริการ							
9.เป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี	11 (2.7)	119 (29.0)	170 (41.5)	65 (15.9)	45 (10.9)	2.97	ปานกลาง
10.พนักงาน ทอท. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4 (1.0)	84 (20.5)	158 (38.6)	112 (27.4)	52 (12.5)	2.70	ปานกลาง
11.เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะการบริการที่ได้มาตรฐานสากล	7 (1.7)	116 (28.3)	175 (42.7)	68 (16.6)	44 (10.7)	2.94	ปานกลาง
รวม						2.87	ปานกลาง
การบริการสังคม							
12. ทอท.เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่เสมอ	8 (2.0)	121 (29.5)	199 (48.5)	55 (13.4)	27 (6.6)	3.07	ปานกลาง
13. การดำเนินงานของ ทอท.มีส่วนช่วยเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก	30 (7.3)	169 (41.3)	138 (33.7)	43 (10.3)	30 (7.3)	3.31	ปานกลาง
14. เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก	33 (8.0)	167 (40.7)	128 (31.2)	56 (13.7)	26 (6.3)	3.30	ปานกลาง
15. เป็นองค์กรที่มีบุคคลภายนอก อาจจะเข้ามา ร่วมทำงานใน องค์กร เป็นจำนวนมาก	71 (17.3)	191 (46.6)	115 (28.0)	20 (4.9)	13 (3.2)	3.70	ดี
รวม						3.34	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์รวม						2.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ได้แบ่งกลุ่มภาพลักษณ์ของทอท.ออกเป็น 3 กลุ่มคือ ภาพลักษณ์ในเรื่องโครงสร้างการบริหาร ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการ และภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการสังคม โดยเมื่อดูจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ภาพลักษณ์ของทอท.ในสายตาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเรื่องอื่น มีค่าเท่ากับ 3.34 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ส่วนค่าเฉลี่ยของเรื่องโครงสร้างการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.01 แต่ภาพลักษณ์ในเรื่องการบริการของทอท.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.12
การคิดค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ ภาพลักษณ์ของ ทอท.
เมื่อแบ่งตามอาชีพ

ภาพลักษณ์ของ ทอท	เจ้าหน้าที่ ตรวจคน เข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
โครงสร้างการบริหาร				
1.ผู้บริหารของทอท. เป็นผู้มีความรู้ ความ สามารถในการบริหาร	3.72	3.47	3.04	3.56
2.บุคลากรขององค์กร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.52	3.20	2.74	3.37
3.พนักงาน ทอท. มีความซื่อตรงในการปฏิบัติ งาน (ความซื่อสัตย์สุจริต)	3.12	3.13	2.86	3.07
4. เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างการบริหารที่ดี	3.76	3.40	2.91	3.43
5. เป็นองค์กรที่มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนาท่าอากาศยาน ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.92	3.73	3.03	3.46
6. การเก็บค่าธรรมเนียม ของ ทอท. และอัตราค่า เช่าต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม	3.36	2.73	2.37	2.63
7.เป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.80	3.33	2.79	3.27
8.เป็นหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ดี	3.88	3.60	2.96	3.49
รวม	3.63	3.32	2.83	3.28
การบริการ				
9.เป็นองค์กรที่มีการบริการที่ดี	4.12	3.27	2.74	3.27
10.พนักงาน ทอท. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.48	3.27	2.50	3.00
11.เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะการบริการที่ได้ มาตรฐานสากล	3.72	3.67	2.74	3.18
รวม	3.77	3.40	2.66	3.15

ภาพลักษณ์ของ ทอท.	เจ้าหน้าที่ ตรวจคน เข้าเมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
การบริการสังคม				
12. ทอท.เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม อยู่เสมอ	3.40	3.27	2.89	3.44
13. การดำเนินงานของ ทอท.มีส่วนช่วย เศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก	4.00	3.27	3.15	3.59
14. เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และทำประ โยชน์ต่อสังคมได้มาก	3.84	3.27	3.18	3.53
15. เป็นองค์กรที่มีบุคคลภายนอก อยากจะเข้า มาร่วมทำงานใน องค์กร เป็นจำนวนมาก	4.24	4.13	3.52	4.00
รวม	3.87	3.48	3.18	3.64
ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์รวม	3.75	3.40	2.89	3.35

จากตารางที่ 4.12 เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีภาพลักษณ์ของทอท.ในทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งหมายถึงมีภาพลักษณ์ของทอท.ที่ดีในความคิดเห็น ในขณะที่พนักงานสายการบินมีภาพลักษณ์ของทอท.ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น คือเท่ากับ 2.89 ส่วนเจ้าหน้าที่ศุลกากร และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีภาพลักษณ์ของทอท.ในระดับปานกลางและค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.35 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ ทอท. โดยแบ่งเป็น ความพึงพอใจ
ในด้านข่าวสาร และความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ 4.13
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตาม ความพึงพอใจในการให้ข่าวสารของทอท.

ลักษณะข่าวสารที่ได้รับ	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอ ใจปาน กลาง	พึงพอ ใจน้อย	พึงพอใจ น้อยที่ สุด	ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
1. ความรวดเร็ว	8 (2.0)	54 (13.2)	208 (50.7)	91 (22.2)	49 (12.0)	2.71	ปาน กลาง
2. ความ ถูกต้อง	6 (1.5)	75 (18.3)	218 (53.2)	77 (18.8)	34 (8.3)	2.86	ปาน กลาง
3. ความ ชัดเจน	6 (1.5)	71 (17.3)	200 (48.8)	100 (24.4)	33 (8.0)	2.80	ปาน กลาง
4. ความ ทันสมัย (ทันต่อเหตุการณ์)	12 (2.9)	75 (18.3)	190 (46.2)	97 (23.7)	36 (8.8)	2.83	ปาน กลาง
5. ตรงกับความต้อง การ	3 (0.7)	66 (16.1)	204 (49.8)	105 (25.6)	32 (7.8)	2.76	ปาน กลาง
6. มีคุณภาพ	4 (1.0)	72 (17.6)	201 (48.9)	92 (22.5)	41 (10.0)	2.77	ปาน กลาง
7. ปริมาณของข่าว สาร - เพียงพอต่อ ความต้องการ	6 (1.5)	51 (12.4)	186 (45.4)	124 (30.2)	43 (10.5)	2.64	ปาน กลาง
8. ได้รับเป็นประจำ สม่ำเสมอ	3 (0.7)	36 (8.8)	139 (33.9)	139 (33.9)	65 (15.9)	2.45	น้อย
รวม						2.72	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้ข่าวสารของทอท. อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 แต่เมื่อพิจารณาดูเป็นรายข้อเพื่อเปรียบเทียบ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความถูกต้องของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ ความทันสมัย(ทันต่อเหตุการณ์) และ ความชัดเจนของข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนี้ 2.86 , 2.83 และ 2.80



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.14
การคิดค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ ความพึงพอใจในด้านการให้ข่าวสารของทอท.
เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ

ลักษณะข่าวสารที่ได้รับ	เจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้า เมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย)
1. ความรวดเร็ว	3.72	3.13	2.55	2.83
2. ความ ถูกต้อง	3.40	3.13	2.67	3.17
3. ความ ชัดเจน	3.60	3.07	2.64	3.01
4. ความ ทันสมัย (ทันต่อเหตุการณ์)	3.64	3.13	2.68	3.00
5. ตรงกับความต้องการ	3.60	2.87	2.61	2.97
6. มีคุณภาพ	3.36	2.87	2.62	3.01
7. ปริมาณของข่าวสาร - เพียงพอต่อ ความต้องการ	3.24	2.80	2.49	2.87
8. ได้รับเป็นประจำ สม่าเสมอ	2.92	2.40	2.33	2.66
รวม	3.43	2.92	2.57	2.94

ตารางที่ 4.14 เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีความพึงพอใจในทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องข่าวสารของทอท.มีความรวดเร็ว เฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ในขณะที่พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และ 2.92 ส่วน พนักงานบริษัทสายการบินมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ตารางที่ 4.15
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความพึงพอใจในการให้บริการ

การบริการของทอท.	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการของทอท.เมื่อมาติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆไป หรือในกรณีที่มีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น	7 (1.7)	34 (8.3)	224 (54.6)	93 (22.7)	52 (12.7)	2.64	ปานกลาง
2. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	1 (0.2)	56 (13.7)	223 (54.4)	95 (23.2)	35 (8.5)	2.74	ปานกลาง
3.คุณภาพการบริการของ ทอท	5 (1.2)	43 (10.5)	242 (58.9)	79 (19.3)	41 (10.0)	2.74	ปานกลาง
4.การจัดพื้นที่ให้แก่หน่วยงานต่างๆในทอท.ได้อย่างเหมาะสม	8 (2.0)	64 (15.6)	168 (41.0)	118 (28.8)	52 (12.7)	2.65	ปานกลาง
5 การบริการ ไฟฟ้า / ประปา	27 (6.6)	96 (23.4)	188 (45.9)	68 (16.6)	31 (7.6)	3.05	ปานกลาง
6 การบริการ ที่จอดรถ	5 (1.2)	44 (10.7)	130 (31.7)	103 (25.1)	128 (31.2)	2.26	น้อย
7 การบริการ ห้องสุขา	14 (3.4)	94 (22.9)	179 (43.7)	70 (17.1)	53 (12.9)	2.87	ปานกลาง
8 การบริการ โทรศัพท์	19 (4.6)	84 (20.5)	177 (43.2)	80 (19.5)	50 (12.2)	2.86	ปานกลาง
9 การบริการด้าน การรักษาความปลอดภัย	11 (2.7)	74 (18.0)	156 (38.0)	96 (23.4)	73 (17.8)	2.64	ปานกลาง
10 ทอท. มีพนักงานมากเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บริการเมื่อมาติดต่องาน	4 (1.0)	68 (16.7)	241 (58.6)	69 (16.9)	28 (6.9)	2.88	ปานกลาง

11 พนักงานของทอท. ให้ความร่วมมืออย่างดีเมื่อได้รับการร้องขอ	-	61 (14.9)	191 (58.6)	110 (26.8)	48 (11.7)	2.65	ปานกลาง
12 พนักงานของทอท. มีความรู้ความเข้าใจในการที่รับผิดชอบของตนเอง เป็นอย่างดี	1 (0.2)	48 (11.7)	213 (51.8)	106 (25.9)	42 (10.3)	2.66	ปานกลาง
13 ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน	3 (0.7)	41 (10.0)	195 (47.6)	112 (27.3)	59 (14.4)	2.55	ปานกลาง
14 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	1 (0.2)	48 (11.7)	188 (45.9)	113 (27.6)	60 (14.6)	2.55	ปานกลาง
15 ความ เป็นมิตรของพนักงาน	3 (0.7)	63 (15.7)	182 (44.4)	102 (24.9)	60 (14.6)	2.63	ปานกลาง
16 ลักษณะการทำงานที่เป็นสากลของพนักงาน	2 (0.5)	59 (14.4)	190 (46.2)	111 (27.1)	48 (11.7)	2.65	ปานกลาง
17 การแสดงออกของความมีวิสัยทัศน์ของพนักงาน	2 (0.5)	48 (11.7)	174 (42.4)	115 (28.0)	71 (17.3)	2.50	ปานกลาง
18 ความขยันของพนักงาน	2 (0.5)	42 (10.2)	176 (42.9)	127 (31.0)	63 (15.4)	2.50	ปานกลาง
รวม						2.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของทอท. ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยเรื่องการแสดงออกซึ่งวิสัยทัศน์และความขยันของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ 2.50 และมีความพึงพอใจน้อยมากในเรื่องการบริการที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย เพียง 2.26

ตารางที่ 4.16

การคิดค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของทอท.
เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ

การบริการของทอท.	เจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้า เมือง (ค่าเฉลี่ย)	เจ้าหน้าที่ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทสาย การบิน (ค่าเฉลี่ย)	พนักงาน บริษัทผู้ประ กอบการ (ค่าเฉลี่ย)
1.ความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการ ของทอท.เมื่อมาติดต่อประสานงานใน เรื่องต่างๆไป หรือในกรณีที่มีปัญหาใน การทำงานเกิดขึ้น	3.32	2.87	2.51	2.80
2.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.24	2.93	2.63	2.91
3. คุณภาพการบริการของ ทอท	3.40	3.13	2.56	3.00
4.การจัดพื้นที่ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ใน ทอท. ได้อย่างเหมาะสม	3.08	2.53	2.55	2.85
5. การบริการ ไฟฟ้า / ประปา	3.92	2.73	2.91	3.28
6. การบริการ ที่จอดรถ	2.24	1.53	2.25	2.39
7. การบริการ ห้องสุขา	3.80	2.13	2.78	2.99
8. การบริการ โทรศัพท์	3.40	2.40	2.79	2.97
9. การบริการด้าน การรักษาความ ปลอดภัย	3.40	2.80	2.50	2.83
10. ทอท. มีพนักงานมากเพียงพอใน การปฏิบัติงานให้บริการเมื่อมาติดต่อ งาน	3.32	2.80	2.78	3.06
11. พนักงานของทอท. ให้ความร่วมมือ อย่างดีเมื่อได้รับการร้องขอ	3.04	2.60	2.51	2.93
12. พนักงานของทอท. มีความรู้ ความ เข้าใจในการที่รับผิดชอบของตนเอง เป็นอย่างดี	3.24	2.67	2.52	2.89

13 ความกระฉับกระเฉงของพนักงาน	3.32	2.93	2.40	2.73
14 ความ เอาใจใส่ของพนักงาน	3.28	2.73	2.40	2.77
15 ความ เป็นมิตรของพนักงาน	3.00	2.67	2.47	2.99
16 ความ ทันสมัยของพนักงาน	3.40	2.80	2.46	2.98
17 วิสัยทัศน์ของพนักงาน	3.24	2.67	2.32	2.81
18 ความขยันของพนักงาน	3.40	3.00	2.33	2.66
รวม	3.28	2.66	2.53	2.88

จากตารางที่ 4.16 เมื่อดูจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และมีความพึงพอใจในเกือบทุกเรื่องดีกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น โดยเฉพาะมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องการบริการ ไฟฟ้า / ประปา การบริการ ห้องสุขา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.80 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย โดย พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 2.88 เจ้าหน้าที่ศุลกากร เท่ากับ 2.66 และพนักงานบริษัทสายการบินเท่ากับ 2.53

ตารางที่ 4.17

การคิดค่าเฉลี่ยรวม (MEAN) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในด้าน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
การให้ข่าวสาร	2.72	ปานกลาง
การให้บริการ	2.66	ปานกลาง
รวม	2.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.18 จากค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับทอ
ท.ในระดับปานกลาง ค่อนข้างพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษาเรื่อง "ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ทำอากาศยานกรุงเทพ" มีทั้งหมด 2 ข้อ

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพมีความแตกต่างกัน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.18
 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง
 ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
 ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน
 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

ประเภทของ ธุรกิจ (อาชีพ)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F Ratio	F Prob.	คู่ที่ แตกต่าง
เจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมือง	25	2.92	0.27			(1) > (3)
เจ้าหน้าที่ศุลกากร	15	2.46	0.51			(1) > (4)
พนักงานบริษัท สายการบิน	275	2.17	0.50			(4) > (3)
พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ	95	2.52	0.54			24.40

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของทอท.ในสายตาของกลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อใช้วิธีทดสอบคู่แตกต่างโดยวิธีของ Scheffe' แล้วพบว่า กลุ่มที่แตกต่างกันคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีภาพลักษณ์ของทอท. ดีกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ และอีกกลุ่มที่แตกต่างกันคือพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีภาพลักษณ์ของทอท. ดีกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน

ตารางที่ 4.19
 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง
 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
 ของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน
 ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

ประเภทของ ธุรกิจ (อาชีพ)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F Ratio	F Prob.	คู่ที่ แตกต่าง
เจ้าหน้าที่ตรวจคน เข้าเมือง	25	2.36	0.48	12.04	0.0000***	(1) > (3)
เจ้าหน้าที่ศุลกากร	15	2.06	0.25			(4) > (3)
พนักงานบริษัท สายการบิน	275	1.96	0.38			
พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ	95	2.18	0.46			

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับทอท. ของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันในแต่ละอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อใช้วิธีทดสอบคู่แตกต่างโดยวิธีของ Scheffe' แล้วพบว่า กลุ่มที่แตกต่างกันคือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับทอท. มากกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน และอีกกลุ่มที่แตกต่างกันคือพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับทอท. มากกว่าพนักงานบริษัทสายการบิน