

บทที่ 4

ผลของการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลของการสำรวจทัศนคติของผู้โดยสารซึ่งได้จากการประมวลผลเชิงสถิติจากแบบสอบถามจำนวน 306 ชุด หรือคิดเป็น 95.33 % ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกจ่ายไปทั้งสิ้น 321 ชุด และจะได้ทำการพิสูจน์สมมติฐานที่กำหนดไว้ว่าเป็นจริงหรือไม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสรุปลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากสภาพภาพทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจลักษณะเฉพาะของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ตามกลุ่มชั้นของตัวแปร และในรูปแบบของร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นการสรุปความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารภายในประเทศ โดยนำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อการบริการในด้านต่างๆ เพื่ออธิบายภาพรวมของการสำรวจทัศนคติ

ส่วนที่ 3 เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ กับทัศนคติผู้โดยสาร โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง และอภิปรายผลการทดสอบดังกล่าวในเชิงสถิติ

ส่วนที่ 4 เป็นการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และสมมติฐานการศึกษา ทั้งระดับจุลภาคและมหภาค

ส่วนที่ 1

4.1 ลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง : ผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ คือ ผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ โดยจำแนกตามลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสาร โดยมีจำนวนตัวอย่าง 306 คน จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายคือ 321 คน จำนวนตัวอย่างที่นำเสนอในตารางที่ 1 เป็นจำนวนตัวอย่างของผู้ตอบที่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมา

ตารางที่ 1

การกระจายความถี่แสดงภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารที่ใช้บริการต่างๆ ของการทำอากาศยาน
กรุงเทพฯ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ		จำนวนผู้ตอบ N=306	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ	ชาย	169	55.2
	หญิง	137	44.8
2. อายุ	16-25 ปี	52	17.0
	26-35 ปี	127	41.5
	36-45 ปี	63	20.6
	46-55 ปี	43	14.1
	56 ปี ขึ้นไป	21	6.9
	3. สัญชาติ	อเมริกัน	27
	ยุโรป/ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	111	36.9
	ตะวันออกกลาง/แอฟริกัน	7	2.3
	เอเชีย	7	2.3
	ไทย	149	49.5
4. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	28.0
	ปริญญาตรี	126	42.0
	ปริญญาโท	62	20.7
	สูงกว่าปริญญาโท	28	9.3
5. อาชีพ	เจ้าของธุรกิจ	50	16.3
	นักวิชาการ, วิชาชีพเฉพาะ	50	16.3
	นักบริหาร, ผู้จัดการ	35	11.4
	พนักงานบริษัท, ห้างร้าน, เอกชน	66	21.6
	ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ	53	17.3
	ทหาร ตำรวจ		
	นักเรียน นักศึกษา	26	8.5
	แม่บ้าน	12	3.9
	คนปลดเกษียณ และอื่นๆ	14	4.6

306

100.0

OK. Demin

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ		จำนวนผู้ตอบ N=306	คิดเป็นร้อยละ
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	ทำงาน ติดต่อธุรกิจ	109	35.6
	พักผ่อน ท่องเที่ยว	180	58.8
	อื่นๆ	17	5.6
7. จำนวนครั้ง	ครั้งแรก	184	60.1
	ครั้งที่สอง	47	15.4
	ครั้งที่สามหรือมากกว่า	75	24.5
8. ประสบการณ์การใช้บริการ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ก่อนการขยาย	เคยใช้	177	57.8
	ไม่เคยใช้	129	42.2
9. ลักษณะการเดินทาง	โดยส่วนตัว	190	62.3
	เดินทางกับบริษัทท่องเที่ยว	115	37.7
	ไม่ตอบ	1	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ	ภายในชั่วโมงคับคั่ง	207	67.6
	ไม่อยู่ในชั่วโมงคับคั่ง	9	32.4

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ภายหลังจากการขยาย เป็นผู้โดยสารชาวต่างประเทศซึ่งมีปริมาณพอๆ กับผู้โดยสารชาวไทย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีระดับอายุ 26-35 ปี เป็นส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท ห้าง ร้านเอกชน มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวใช้บริการ ณ อาคารนี้ภายหลังจากการขยายเป็นครั้งแรก และมีประสบการณ์เคยใช้บริการของอาคารนี้ ผู้โดยสารภายในประเทศก่อนการขยาย การจัดการเดินทางส่วนใหญ่เป็นไปโดยส่วนตัว และเดินทางในระหว่าง ชั่วโมงคับคั่งเป็นส่วนมาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Demetrius

ในส่วนนี้เป็นผลจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ข้อ 1-10 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งปรากฏผลดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้โดยสารชาวออกนอกในประเทศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1. เพศ จากการสุ่มสัมภาษณ์และได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้โดยสารภายในประเทศ ชาวออก จำนวน 306 คน พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 55.2 และที่เหลือเป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.8
2. อายุ ได้สุ่มสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี มีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 และกลุ่มอายุ 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 กลุ่มอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.1 และที่เหลือกลุ่มเล็กที่สุดคือกลุ่ม 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.9 ของจำนวนผู้โดยสารที่สุ่มสัมภาษณ์ทั้งหมด
3. สัญชาติ ผู้โดยสารที่ตกเป็นตัวอย่างเป็นชาวเอเชียร้อยละ 51.8 (ในที่นี้เป็นชาวไทย ถึงร้อยละ 49.5 และเป็นชาวเอเชียสัญชาติอื่นร้อยละ 2.3) ชาวยุโรป ออสเตรเลีย และ นิวซีแลนด์ร้อยละ 36.9 ชาวอเมริกันร้อยละ 9 และชาวตะวันออกกลางและแอฟริกา ร้อยละ 2.3 สรุป ชาวต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 50.5
4. ระดับการศึกษา ผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญาร้อยละ 28.0 และจบการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 20.7 และสูงกว่าปริญญาโทร้อยละ 9.3
5. อาชีพ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท ห้างร้านเอกชนร้อยละ 21.6 รองลงมาคือข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ นักบิน เจ้าหน้าที่สายการบิน ฯลฯ ทหาร ตำรวจ ร้อยละ 17.3 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ นักวิชาการ อาจารย์ในมหาวิทยาลัย วิศวกร แพทย์ ร้อยละ 16.3 ส่วนนักบริหาร ผู้จัดการ ร้อยละ 11.4 นอกจากนั้น ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 8.5 คนปลดเกษียณ และอาชีพอิสระ เช่น มัคคุเทศก์ ฯลฯ ร้อยละ 4.6 และแม่บ้านร้อยละ 3.9
6. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ส่วนมากเดินทางไปพักผ่อน ท่องเที่ยวร้อยละ 58.8 เดินทางเพื่อธุรกิจ ทำงาน ร้อยละ 35.6 และอื่นๆ (เยี่ยมญาติ, กลับบ้าน, ศึกษาต่อ) ร้อยละ 5.6



7. จำนวนครั้ง ผู้โดยสารที่ใช้บริการของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศหลังการขยายครั้งนี้ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นครั้งแรกร้อยละ 60.1 ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป หรือ สม่่าเสมอร้อยละ 24.5 และใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 15.4
8. ประสบการณ์การใช้บริการของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศก่อนการขยาย พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เคยใช้บริการของอาคารภายในประเทศก่อนการขยายร้อยละ 57.8 และ ไม่เคยใช้อาคารภายในประเทศก่อนการขยายอาคารร้อยละ 42.2
9. ลักษณะการเดินทาง ผู้โดยสารส่วนใหญ่จัดการเดินทางภายในประเทศโดยส่วนตัว ร้อยละ 62.3 และเดินทางกับบริษัททัวร์ร้อยละ 37.7
10. ช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย ได้แก่
วันที่ 24 ธันวาคม 2536 มีผู้โดยสารตอบแบบสอบถามร้อยละ 51.3
วันที่ 25 ธันวาคม 2536 มีผู้โดยสารตอบแบบสอบถามร้อยละ 27.5
วันที่ 26 และ 27 ธันวาคม 2536 มีผู้โดยสารตอบแบบสอบถามร้อยละ 0.3 เท่ากัน
วันที่ 29 ธันวาคม 2536 มีผู้โดยสารตอบแบบสอบถามร้อยละ 20.6
ช่วงเวลาที่ผู้โดยสารใช้บริการของอาคารนี้ แบ่งเป็น 2 ช่วง คือช่วงเวลา ชั่วโมง คับคั่ง คือ ช่วงระยะเวลา 09.00-12.00 น. , 17.00-20.00 น. และ 22.00-24.00 น. แต่ในที่นี้ ได้แก่ 2 ช่วงแรก พบว่าการวิจัยนี้ผู้โดยสารที่ใช้บริการของอาคารนี้ในชั่วโมงคับคั่งคิด เป็นร้อยละ 67.6 และไม่ใช้ชั่วโมงคับคั่งคิดเป็นร้อยละ 32.4

ส่วนที่ 2

4.2 ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ในการศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกใน อาคารผู้โดยสารภายในประเทศจะแสดงผลการให้คะแนนระดับการบริการของผู้โดยสารที่ ตกเป็นตัวอย่างโดยแจกแจงความถี่นำเสนอในรูปตารางร้อยละและค่าเฉลี่ยเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.2.1 ทักษะที่มีต่อการให้บริการของการทำอากาศยานอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ขั้นตอนในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน

จากการตอบแบบสอบถามข้อ 1-6 ของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผลดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2

การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการทำอากาศยานกรุงเทพ ณ ขั้นตอนในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
1. พื้นที่ในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินเพียงพอ	16.3	50.0	21.9	6.5	0.7	3.784	0.832
2. จำนวนเคาน์เตอร์ในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินเพียงพอในช่วงชั่วโมงคับคั่ง	9.5	32.7	20.6	10.1	3.3	*3.459	1.013
3. มีการแบ่งแยกเคาน์เตอร์การตรวจบัตรโดยสารระหว่างสายการบินต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน	13.4	42.8	21.9	8.8	1	3.669	0.893
4. มีการแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มาส่งอย่างชัดเจนเหมาะสม	15.7	48.4	17	8.2	2.3	3.732	0.933
5. ป้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินต่างๆ ในทีวีชัดเจน	22.9	45.1	16.7	6.9	3.3	**3.817	0.994
6. ระบบรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณตรวจสอบบัตรโดยสารมีความเหมาะสม	15.0	50.3	14.7	7.5	3.3	3.73	0.955

ค่าเฉลี่ยรวม = 3.693

S.D. = 0.711

หมายเหตุ (5) = ดีมาก (4) = ดี (3) = ปานกลาง (2) = พอใช้ (1) = เลว

** = ค่าเฉลี่ยสูงสุด

* = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สรุปจากตารางที่ 2 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของหมวดนี้คือ 3.693 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 เมื่อมาดูรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีหลายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับเกือบดีคือใกล้ 4 ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.817 เรื่องป้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินต่างๆ ในทีวีชัดเจน รองลงมาคือ ขนาดของพื้นที่ในการตรวจสอบบัตรโดยสาร ค่าเฉลี่ย = 3.784 และ การแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มาส่งได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย = 3.732 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของระบบรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณตรวจบัตรโดยสารมีค่าเท่ากับ 3.730 ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.459 ซึ่งจัดว่าอยู่ใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

ก. ขั้นตอนในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน (บริเวณพื้นที่ตรวจสอบบัตรโดยสาร)

1. ขนาดของพื้นที่ในการตรวจสอบบัตรโดยสารของสายการบิน พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.0 มีทัศนคติอยู่ในระดับดี เกี่ยวกับขนาดของพื้นที่บริเวณตรวจสอบบัตรโดยสารว่ามีเพียงพอ ร้อยละ 21.9 ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 16.3 ให้ความเห็นอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 6.5 ให้ความเห็นว่าพอใช้ และร้อยละ 0.7 เห็นว่าไม่เพียงพอ หรือน้อยไป ร้อยละ 4.6 หรือ 14 คนเป็นผู้โดยสารไม่ออกความเห็น ร้อยละ 95.4 หรือ 292 ที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.784 S.D. = 0.832 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เป็น 3.5
2. จำนวนเคาน์เตอร์ในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินในช่วงโค้งค้ำ ผู้โดยสาร พบว่าร้อยละ 32.7 มีความเห็นในเรื่องจำนวนเคาน์เตอร์มีเพียงพอในระดับดีในช่วงโค้งค้ำ ร้อยละ 20.6 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.1 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 9.5 มีความเห็นในระดับดีมาก และร้อยละ 3.3 เห็นว่าจำนวนเคาน์เตอร์มีน้อยไป ร้อยละ 23.9 หรือ 73 คน เป็นผู้โดยสารที่ไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 76.1 หรือ 233 คนที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.459 SD = 1.013 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5
3. การแบ่งแยกเคาน์เตอร์การตรวจบัตรโดยสารระหว่างสายการบินต่างๆ ผู้โดยสาร เห็นว่าร้อยละ 42.8 มีความเห็นว่าการแบ่งแยกเคาน์เตอร์เป็นสัดส่วนชัดเจนในระดับดี ร้อยละ 21.9 ให้ความเห็นว่าชัดเจนเหมาะสมในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.4 เห็นว่าในระดับดีมาก ร้อยละ 8.8 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 1.0 เห็นว่าเป็นสัดส่วนชัดเจน ร้อยละ 12.1 หรือ 37 คน เป็นผู้โดยสารที่ไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 87.9 หรือ 269 คน ที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.669 SD = 0.893 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5
4. การแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มาส่ง ผู้โดยสารเห็นว่าร้อยละ 48.4 เห็นว่าการแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มาส่งชัดเจนเหมาะสมในระดับดี ร้อยละ 17.0 ให้ความเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.7 เห็นว่าเหมาะสมในระดับดี

มาก ร้อยละ 8.2 เห็นว่าเหมาะสมในระดับพอใช้ ร้อยละ 2.3 เห็นว่าชัดเจน น้อยหรือไม่ชัดเจน ร้อยละ 8.5 หรือ 26 คน เป็นผู้โดยสารที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 91.5 หรือ 280 ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.732 SD = 0.933 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5

5. ป้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินต่างๆ ในทีวี

ร้อยละ 45.1 มีความเห็นเกี่ยวกับป้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินในทีวีชัดเจนอยู่ในระดับดี ร้อยละ 22.9 มีความเห็นอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 16.7 มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.9 มีความเห็นพอใช้ ร้อยละ 3.3 มีความเห็นชัดเจนน้อย ร้อยละ 5.2 หรือ 16 คนไม่มีความเห็น ร้อยละ 94.8 หรือ 290 คน ที่ออกความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.817 SD = 0.994 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าที่กำหนดไว้คือ 3.5

6. ระบบรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณตรวจสอบบัตรโดยสาร

ร้อยละ 50.3 มีความเห็นว่าระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสมในระดับดี ร้อยละ 15.0 มีความเห็นว่าดีมาก ร้อยละ 14.7 มีความเห็นว่าปานกลาง ร้อยละ 7.5 มีความเห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 3.3 มีความเห็นว่าระบบรักษาความปลอดภัยเหมาะสมน้อย ร้อยละ 9.2 หรือ 28 คน ไม่มีความเห็น ร้อยละ 90.8 หรือ 278 คน ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.730 SD = 0.955 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าที่กำหนดไว้คือ 3.5

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.2 ทักษะที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ห้อง ผู้โดยสารขาออก จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของห้องผู้โดยสารขาออกข้อ 1-13 ของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผล ดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3

การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
1. พื้นที่กว้างขวางเพียงพอและ สะดวกสบาย	28.8	39.5	16.7	8.5	3.6	3.838	1.063
2. การออกแบบพื้นที่ที่สามารถ แยกผู้โดยสารและผู้มาส่งออก จากกันชัดเจนไม่สับสน	20.3	45.1	18.3	4.9	1.3	**3.869	0.874
3. ระยะเวลาเข้าห้องผู้โดยสาร ขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่ เครื่องบินมีความเหมาะสม ไม่ไกลเกินไป	14.1	46.4	19.9	12.4	2.0	3.614	0.961
4. การติดตั้งสัญญาณลักษณะและ ลูกศรชี้ทางมีความชัดเจนดี	21.6	42.5	18.0	7.8	5.9	3.689	1.096
5. การติดตั้งวงจรโทรทัศน์แสดง กำหนดเวลาเที่ยวบินมีความ เหมาะสมและเพียงพอต่อ ปริมาณพื้นที่	16.0	40.8	23.5	12.1	4.2	3.541	1.047
6. มีการประกาศเวลาออกเดินทาง และประตูทางออกสู่เครื่องบิน มีความถูกต้องชัดเจน	16.7	42.2	22.5	10.8	2.9	3.619	1.001
7. มีการประกาศในทีวีอย่าง ต่อเนื่องให้ทราบถึงความล่าช้า ของเที่ยวบิน	10.8	35.3	19.0	9.8	2.0	3.562	0.969
8. ประชาสัมพันธ์ของการทำให้ บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารเป็น อย่างดี	10.5	37.6	23.2	11.8	3.6	3.457	1.007

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
9. ประชาสัมพันธ์ของการทำฯ ใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	10.1	37.3	21.2	9.8	6.9	*3.398	1.093
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ณ จุดตรวจเอ็กสเรย์สัมภาระ ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่าง สุภาพเรียบร้อย	14.1	42.8	19.6	14.1	4.9	3.493	1.073
11. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยมีจำนวนเหมาะสม เพียงพอกับพื้นที่	8.2	37.6	25.8	12.4	3.3	3.401	0.97
12. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยและตรวจสอบ สัมภาระสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ รวดเร็ว	11.4	43.8	22.2	11.4	3.3	3.528	0.981
13. ระบบรักษาความปลอดภัย ทำให้เกิดความมั่นใจเพียงพอ	13.4	41.8	21.9	11.1	3.6	3.548	1.01

ค่าเฉลี่ยรวม = 3.583

S.D. = 0.741

หมายเหตุ (5) = ดีมาก (4) = ดี (3) = ปานกลาง (2) = พอใช้ (1) = เลว

** = ค่าเฉลี่ยสูงสุด

* = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สรุปจากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของหมวดนี้คือ 3.583 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับ เป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 และเมื่อดูในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีหลายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยที่สูงสุด = 3.869 เป็นเรื่องการออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งได้ชัดเจน รองลงมาคือขนาดของห้องขาออกที่กว้างขวางผู้โดยสารได้มากขึ้น และมีความสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย = 3.838 และ การติดตั้งสัญญาณ และ ลูกศรชี้ทางมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย = 3.689 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ การใช้ภาษาอังกฤษของประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย = 3.398

ข. ห้องผู้โดยสารขาออก

1. ขนาดของพื้นที่ห้องโถงขาออก ผู้โดยสารมีความเห็นว่า ร้อยละ 39.5 มีความเห็นว่าพื้นที่มีความกว้างขวางเพียงพอและสะดวกสบายอยู่ในระดับดี ร้อยละ 28.8 มีความเห็นว่าระดับดีมาก ร้อยละ 16.7 มีความเห็นว่าปานกลาง ร้อยละ 8.5 มีความเห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 3.6 มีความเห็นว่าพื้นที่กว้างขวางไม่เพียงพอและสะดวกสบายน้อย ร้อยละ 2.9 หรือ 9 คนไม่มีความเห็น ร้อยละ 97.1 หรือ 297 คน ที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.838 SD = 1.063 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5
2. การออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งออกจากกัน
ร้อยละ 45.1 ให้ความเห็นว่า การออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งออกจากกันชัดเจนไม่สับสนในระดับดี ร้อยละ 20.3 ให้ความเห็นว่า ดีมาก ร้อยละ 18.3 ให้ความเห็นว่าปานกลาง ร้อยละ 4.9 ให้ความเห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 1.3 ให้ความเห็นว่า การออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งออกจากกันชัดเจนน้อย ร้อยละ 10.1 หรือ 31 คนไม่ให้ความเห็น ร้อยละ 89.9 หรือ 275 คน ที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.869 SD = 0.874 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5
3. ระยะทางเข้าห้องผู้โดยสารขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่เครื่องบิน
ร้อยละ 46.4 ให้ความเห็นว่าระยะทางเข้าห้องผู้โดยสารขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่เครื่องบินมีความเหมาะสมไม่ไกลเกินไปในระดับดี ร้อยละ 19.9 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.1 ให้ความเห็นว่าดีมาก ร้อยละ 12.4 ให้ความเห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 2.0 ให้ความเห็นว่ามีความเหมาะสมน้อยและไกล ร้อยละ 5.2 หรือ 16 คนไม่ออกความเห็น ร้อยละ 94.8 หรือ 290 คน ที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.614 SD = 0.961 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5
4. การติดตั้งสัญญาณและลูกศรชี้ทาง
ร้อยละ 42.5 เห็นว่าการติดตั้งสัญญาณและลูกศรชี้ทางมีความชัดเจนดี ร้อยละ 21.6 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 18.0 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.8 มีความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 5.9 มีความเห็นว่ามีความชัดเจนน้อย ร้อยละ 4.2 หรือ 13 คนไม่ออกความเห็น ร้อยละ 95.8 หรือ 293 คน ที่ออกความเห็น

5. การติดตั้งวงจรโทรทัศน์แสดงกำหนดเวลาเที่ยวบิน

ร้อยละ 40.8 เห็นว่าการติดตั้งวงจรโทรทัศน์แสดงกำหนดเวลาเที่ยวบินมีความเหมาะสมเพียงพอสอดปริมาณพื้นที่ในระดับดี ร้อยละ 23.5 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 16.0 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 12.1 มีความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 4.2 มีความเห็นว่ามีจำนวนโทรทัศน์น้อยไปต่อปริมาณพื้นที่ ร้อยละ 3.3 หรือ 10 คนที่ไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 96.7 หรือ 296 คน ที่ออกความเห็น

หมายเหตุ 1. ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าน่าจะมีทีวีทุกเสาเพิ่มให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน

2. นอกจากนี้พบว่าการประกาศเที่ยวบินในทีวีบางครั้งมีความผิดพลาด

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.541 SD = 1.047 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำ ที่กำหนดไว้คือ 3.5

6. การประกาศเวลาออกเดินทางและประตูทางออกสู่เครื่องบิน

ร้อยละ 42.2 เห็นว่าการประกาศเวลาออกเดินทางและประตูทางออกสู่เครื่องบินมีความถูกต้องและชัดเจนในระดับดี ร้อยละ 22.5 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 16.7 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 10.8 มีความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 2.9 เห็นว่าความถูกต้องและชัดเจนมีน้อย ร้อยละ 4.9 หรือ 15 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 95.1 หรือ 291 คนที่ออกความเห็น

หมายเหตุ ผู้โดยสารหลายคนเห็นว่าน่าจะมีป้ายประกาศเที่ยวบินติดไว้ที่เคาน์เตอร์ที่ประตูทางออกให้มีขนาดใหญ่พอเห็นได้ในระยะไกลที่เดินเข้ามายังประตูเนื่องจากไม่สะดวกที่ต้องเดินไปที่ทีวีของประตูทางออกนั้นๆ

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.619 SD = 1.001 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

7. การประกาศแจ้งความล่าช้าของเที่ยวบินในทีวี

ร้อยละ 35.3 ให้ความเห็นว่าการประกาศแจ้งความล่าช้าของเที่ยวบินในทีวีมีอย่างต่อเนื่องในระดับดี ร้อยละ 19.0 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.8 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 9.8 มีความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 2.0 เห็นว่าความถูกต้องและชัดเจนมีน้อย ร้อยละ 23.2 หรือ 71 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 76.8 หรือ 235 คนที่ออกความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.562 SD = 0.969 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

8. การบริการข้อมูลของประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานกรุงเทพฯ แก่ผู้โดยสาร

ร้อยละ 37.6 มีความเห็นว่าประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานกรุงเทพฯ ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ในระดับดี ร้อยละ 23.2 มีความเห็นว่าให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.8 มีความเห็นว่าให้บริการในระดับพอใช้ ร้อยละ 10.5 มีความเห็นว่าให้บริการในระดับดีมาก ร้อยละ 3.6 มีความเห็นว่าให้บริการไม่ดี ร้อยละ 13.4 หรือ 41 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 86.6 หรือ 265 คน ที่ออกความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.457 SD = 1.007 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

9. การใช้ภาษาอังกฤษของประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานกรุงเทพฯ

ร้อยละ 37.3 เห็นว่าประชาสัมพันธ์การทำอากาศยานกรุงเทพฯ ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับดี ร้อยละ 21.2 มีความเห็นว่าในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.1 มีความเห็นว่าในระดับดีมาก ร้อยละ 9.8 มีความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 6.9 มีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ ร้อยละ 14.7 หรือ 45 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 85.3 หรือ 261 คนที่ออกความคิดเห็น หมายความว่า ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าการประกาศดังและเร็วเกินไป ค่าเฉลี่ยเป็น 3.398 SD = 1.093 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

10. การปฏิบัติต่อผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ณ จุดตรวจเอ็กซเรย์สัมภาระ

ร้อยละ 42.8 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างสุภาพเรียบร้อยในระดับดี ร้อยละ 19.6 มีความเห็นว่าในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.1 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 14.1 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 4.9 มีความเห็นว่าการปฏิบัติต่อผู้โดยสารไม่สุภาพ ร้อยละ 4.6 หรือ 14 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 95.4 หรือ 292 คน ที่ออกความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.493 SD = 1.073 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

11. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ร้อยละ 37.6 เห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเหมาะสมเพียงพอในระดับดี ร้อยละ 25.8 มีความเห็นว่าในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.4 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 8.2 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 3.3 มีความเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอกับพื้นที่ ร้อยละ 12.7 หรือ 39 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 87.3 หรือ 267 คนที่ออกความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.401 SD = 0.970 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

12. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและตรวจสอบสัมภาระ

ร้อยละ 43.8 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและตรวจสอบสัมภาระสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วในระดับดี ร้อยละ 22.2 มีความเห็นว่าในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.4 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 11.4 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 3.3 มีความเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพและซ้ำ ร้อยละ 7.8 หรือ 24 คน ไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 92.2 หรือ 282 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.528 SD = 0.981 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

13. ระบบรักษาความปลอดภัย

ร้อยละ 41.8 มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยในระดับดี ร้อยละ 21.9 มีความเห็นว่าเป็นระดับปานกลาง ร้อยละ 13.4 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 13.4 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 11.1 มีความเห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 3.6 มีความมั่นใจน้อย ร้อยละ 8.2 หรือ 25 คนไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 91.8 หรือ 281 คนที่ออกความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.548 หรือ SD = 1.010 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

4.2.3 ทักษะที่มีต่อการให้บริการของการทำอากาศยานอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ห้อง ผู้โดยสารขาเข้า
จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของห้องผู้โดยสารขาเข้าข้อ 1-13 ของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผล
ดังตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4

การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทักษะที่มีต่อการให้บริการของการทำอากาศยานกรุงเทพ ณ
ห้องผู้โดยสารขาเข้า

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
1. พื้นที่อาคารผู้โดยสารขาเข้า มีความกว้างขวางสะดวกสบาย	13.7	27.1	18.6	6.9	2.0	**3.641	1.005
2. การเดินทางจากเครื่องบินจน ถึงตัวอาคารมีระยะทาง เหมาะสมไม่ไกลเกินไป	8.2	29.7	17.6	10.8	2.9	3.425	1.025
3. การออกแบบพื้นที่สามารถแยก ผู้โดยสารและผู้มารับออกจาก กันชัดเจน	10.8	31.7	19.9	5.9	1.6	3.631	0.924
4. จุดนัดหมายระหว่างผู้โดยสาร และผู้มารับมีความเหมาะสม	8.5	31.0	20.3	8.2	1.3	3.538	0.92
5. พื้นที่ในการรอรับกระเป๋าและ สัมภาระกว้างขวาง	8.2	34.0	17.0	6.2	1.6	3.61	0.904
6. การกำหนดระยะห่างของ สายพานส่งกระเป๋ามีระยะ เหมาะสม	7.8	30.7	19.6	6.9	0.7	3.582	0.869
7. การติดตั้งสัญลักษณ์และ ลูกศรชี้ทางมีความเหมาะสม ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่าย	10.1	31.0	17.3	8.2	3.3	3.523	1.029
8. การประกาศเวลาเที่ยวบินเดิน ทางมีความชัดเจนในระบบเสียง	9.8	29.7	16.3	7.5	3.3	3.529	1.033
9. การประกาศแจ้งตำแหน่งของ สายพานส่งกระเป๋าแต่ละ เที่ยวบินทำได้ชัดเจนถูกต้อง	5.9	28.1	20.6	8.8	2.0	3.415	0.937

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและดูแลสัมภาระมีปริมาณเพียงพอ	4.9	26.1	21.6	10.5	2.3	*3.320	0.95
11. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.6	31.0	16.0	8.5	3.9	3.372	1.007
12. ประชาสัมพันธ์การทำให้บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี	6.9	27.8	19.3	7.2	3.3	3.431	0.996
13. ประชาสัมพันธ์เข้าสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	7.2	28.4	15.7	7.8	5.6	3.369	1.104

ค่าเฉลี่ยรวม = 3.492

S.D. = 0.739

หมายเหตุ (5) = ดีมาก (4) = ดี (3) = ปานกลาง (2) = พอใช้ (1) = เลว

** = ค่าเฉลี่ยสูงสุด

* = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สรุปจากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของหมวดนี้คือ 3.492 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 และเมื่อดูรายละเอียดแต่ละข้อพบว่ามีหลายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเป็นส่วนใหญ่ ค่าเฉลี่ยที่สูงสุดของหมวดนี้คือ ทศนคติในเรื่องพื้นที่อาคารผู้โดยสารขาเข้ามีความกว้างขวางสะดวกสบาย คือ 3.641 รองลงมาเรื่องการออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มารับได้ชัดเจน คือ 3.631 พื้นที่ในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระคือ 3.610 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดคือ ปริมาณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลสัมภาระ = 3.320 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของประชาสัมพันธ์เข้าใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี = 3.369

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ค. ห้องผู้โดยสารขาเข้า

พบว่า มีประมาณ 30% ที่ไม่ออกความเห็นในแต่ละข้อเนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์การใช้ห้องขาเข้า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารบางคนเดินทางเป็นครั้งแรก

1. ขนาดของพื้นที่ห้องโถงขาเข้า

ผู้โดยสารมีความเห็นว่า ร้อยละ 27.1 มีความเห็นว่าพื้นที่กว้างขวางเพียงพอและสะดวกสบายอยู่ในระดับดี ร้อยละ 18.6 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.7 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 6.9 ให้ความเห็นว่าคุณใช้ ร้อยละ 2.0 ให้ความเห็นว่าคุณขนาดของพื้นที่และความสะดวกสบายมีน้อย ร้อยละ 31.7 หรือ 97 คนไม่ออกความเห็น ร้อยละ 68.3 หรือ 209 คน ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.641 SD = 1.005 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

2. ระยะทางจากเครื่องบินถึงตัวอาคารผู้โดยสารขาเข้า

ร้อยละ 29.7 ให้ความเห็นว่าคุณระยะทางจากเครื่องบินถึงอาคารผู้โดยสารขาเข้ามีระยะทางเหมาะสมไม่ไกลเกินไปในระดับดี ร้อยละ 17.6 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 8.2 ให้ความเห็นในระดับดีมาก และร้อยละ 2.9 ให้ความเห็นว่าคุณระยะทางไกลเกินไป ร้อยละ 30.7 หรือ 94 คน ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 69.3 หรือ 212 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.425 SD = 1.025 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

3. การแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มารับ

ร้อยละ 31.7 เห็นว่าการแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสารและผู้มารับชัดเจนในระดับดี ร้อยละ 19.9 เห็นว่าชัดเจนในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.8 เห็นว่าชัดเจนในระดับดีมาก ร้อยละ 5.9 เห็นว่าชัดเจนในระดับพอใช้ ร้อยละ 1.6 เห็นว่าชัดเจนน้อยไปหรือไม่ชัดเจน ร้อยละ 30.1 หรือ 92 คน ที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 69.9 หรือ 214 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.631 SD = 0.924 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

4. จุดนัดหมายระหว่างผู้โดยสารและผู้มารับ

ร้อยละ 31.0 ให้ความเห็นว่าจุดนัดหมายระหว่างผู้โดยสารและผู้มารับมีความเหมาะสมในระดับดี ร้อยละ 20.3 ให้ความเห็นในระดับดีปานกลาง ร้อยละ 8.5 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 8.2 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ และร้อยละ 1.3 ที่ให้ความเห็นว่าไม่เหมาะสม ร้อยละ 30.7 หรือ 94 คน ที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 69.3 หรือ 212 คนที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.538 SD = 0.920 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

5. พื้นที่ในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ

ร้อยละ 34.0 ให้ความเห็นพื้นที่ในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระกว้างขวางในระดับดี ร้อยละ 17.0 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.2 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ และร้อยละ 1.6 เห็นว่าพื้นที่น้อยไป

6. ระยะห่างของสายพานส่งกระเป๋า

ร้อยละ 30.7 เห็นว่าระยะห่างของสายพานส่งกระเป๋ามีระยะเหมาะสมในระดับดี ร้อยละ 19.6 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.8 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 6.9 ให้ความเห็นว่าพอใช้ และร้อยละ 0.7 ที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเป็น 3.582 SD = 0.869 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

7. การติดตั้งสัญญาณและลูกศรชี้ทาง

ร้อยละ 31 เห็นว่าการติดตั้งสัญญาณและลูกศรชี้ทางเหมาะสมชัดเจนสามารถเข้าใจง่ายในระดับดี ร้อยละ 17.3 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.1 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 8.2 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ และร้อยละ 3.3 ให้ความเห็นว่าไม่เหมาะสม ร้อยละ 30.1 หรือ 92 คนไม่ออกความเห็น ร้อยละ 69.9 หรือ 214 คน ที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.523 SD = 1.029 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

8. การประกาศเวลาเที่ยวบินเดินทาง

ร้อยละ 29.7 เห็นว่ามีความชัดเจนในระบบเสียงดี ร้อยละ 16.3 เห็นว่าชัดเจนในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.8 เห็นว่าชัดเจนดีมาก ร้อยละ 7.5 เห็นว่าพอใช้ และร้อยละ 3.3 เห็นว่าไม่ชัดเจนในระบบเสียง ฟังไม่ชัดเจน



หมายเหตุ ผู้โดยสารบางท่านบอกว่าเสียงดังก้องและพูดเร็วไป ฟังไม่ชัดเจน

ร้อยละ 33.3 หรือ 102 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 66.7 หรือ 204 คนที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.529 SD = 1.033 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำ
ที่กำหนดไว้คือ 3.5

9. การประกาศแจ้งตำแหน่งของสายพานส่งกระเป๋า

ร้อยละ 28.1 เห็นว่าการประกาศแจ้งตำแหน่งของสายพานส่งกระเป๋าทำได้ชัดเจนและถูก
ต้องในระดับดี ร้อยละ 20.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.8 เห็นว่าพอใช้ ร้อย
ละ 5.9 เห็นด้วยในระดับดีมาก ร้อยละ 2.0 เห็นว่าไม่ชัดเจนและถูกต้อง

หมายเหตุ ผู้โดยสารบางท่านเห็นว่า การประกาศแจ้งตำแหน่งของสายพานยังไม่ชัดเจน
เนื่องจากพบว่าบางครั้งมีความสับสนในเรื่องการรับกระเป๋าของเที่ยวบินที่ลงในเวลาใกล้
เคียงกัน

ร้อยละ 34.6 หรือ 106 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 65.4 หรือ 200 คนที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.320 SD = 0.950 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่
กำหนดไว้คือ 3.5

11. ระบบรักษาความปลอดภัย

ร้อยละ 31.0 ให้ความคิดเห็นว่ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ร้อยละ 16.0 ให้ความเห็น
ว่าระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.5 ให้ความคิดเห็นว่าพอใช้
ร้อยละ 4.6 ให้ความคิดเห็นดีมาก และร้อยละ 3.9 ให้ความคิดเห็นว่าระบบรักษา
ความปลอดภัยยังไม่ดีพอ ร้อยละ 35.9 หรือ 110 คนที่ไม่ออกความเห็น และร้อยละ 64.1 หรือ
196 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.372 SD = 1.007 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด
ไว้คือ 3.5

12. การบริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารของประชาสัมพันธ์การทำ ฯ

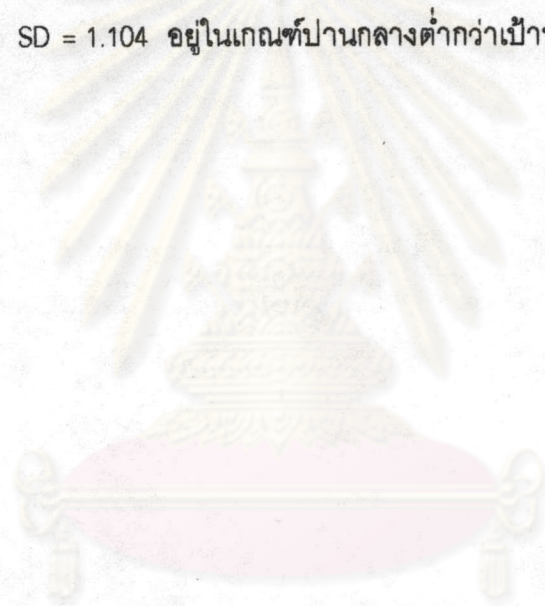
ร้อยละ 27.8 เห็นว่าประชาสัมพันธ์การทำ ฯ ให้บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารในระดับดี ร้อยละ
19.3 ให้ความคิดเห็นว่าบริการได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.2 ให้บริการในระดับพอใช้
ร้อยละ 6.9 ให้บริการในระดับดีมาก ร้อยละ 3.3 ให้ความคิดเห็นว่าบริการไม่ดี
ร้อยละ 35.6 หรือ 109 คนที่ไม่ออกความเห็น เนื่องจากไม่มีประสบการณ์การใช้บริการ
โดยตรง ร้อยละ 64.4 หรือ 197 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.431 SD = 0.996 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

13. การใช้ภาษาอังกฤษของประชาสัมพันธกรท่าฯ

ร้อยละ 28.4 ให้ความเห็นว่าประชาสัมพันธกรท่าฯ สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับดี ร้อยละ 15.7 เห็นว่าปานกลาง ร้อยละ 7.8 เห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 7.2 เห็นว่าดีมาก ร้อยละ 5.6 เห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษยังไม่มีดี ร้อยละ 35.3 หรือ 108 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 35.5 หรือ 108 คน ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.369 SD = 1.104 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.4 ทศนคติที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสาร

ภายในประเทศ

จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ข้อ 1-17 ของกลุ่มตัวอย่างปรากฏผล ดังตารางที่ 5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 5

การกระจายความถี่และค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
1. ระบบปรับอากาศมีความเหมาะสมทำให้เย็นสบาย	24.5	31.0	14.4	12.1	15.7	3.375	1.398
2. การติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่างทำได้เหมาะสมกับพื้นที่	24.8	51.6	13.7	4.9	1.6	3.963	0.869
3. การติดตั้งลิฟท์และบันไดเลื่อนทำได้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	9.2	31.4	23.2	12.4	6.2	3.302	1.092
4. เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	19.6	33.7	25.8	11.1	7.5	3.478	1.159
5. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อสามารถหาได้ง่ายและสะอาดถูกสุขอนามัย	19.9	37.9	23.5	10.8	1.6	3.679	0.99
6. ระดับราคาของอาหารในภัตตาคารและในอาคารมีความเหมาะสมกับคุณภาพ	2.3	15.4	22.2	12.4	19.6	*2.559	1.19
7. โทรศัพท์สาธารณะมีอยู่ทั่วไปและหาได้ง่าย	8.8	31.0	20.9	11.8	9.8	3.21	1.177
8. บริการสาธารณะ เช่น โทรศัพท์ ATM ฯลฯ อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุด	9.5	33.0	20.9	11.8	6.2	3.341	1.10
9. อุปกรณ์และสัญญาณลักษณะต่างๆ ที่ใช้บริการข้อมูลการบินอยู่ในสภาพสมบูรณ์สามารถดูหรือฟังได้ชัดเจน	12.4	42.8	26.5	10.1	2.9	3.545	0.956
10. รถเข็นกระเป๋าและสัมภาระมีปริมาณเพียงพอและใช้งานได้ดี	17.3	40.2	22.2	9.2	1.3	3.699	0.942

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบ (N = 306)					ค่าสถิติ	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	MEAN	S.D.
11.สำนักงานสายการบินต่างๆ สามารถหาได้โดยง่าย และสะดวกต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่	9.2	34.6	21.6	11.8	2.9	3.441	0.997
12. มีการแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ได้อย่างชัดเจน	24.2	37.6	19.0	7.8	5.6	3.712	1.115
13. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง เช่น การสำรองที่นั่ง การจำหน่ายบัตรโดยสาร สำรองโรงแรม ธนาคารแลกเปลี่ยนเงินตรา การบริการรถฯ ครบวงจร และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	12.1	30.7	25.2	8.5	2.9	3.51	0.997
14. ระดับราคาของรถยนต์สาธารณะของการท่าฯ มีความเหมาะสมกับบริการ	4.6	16.3	21.2	16	8.5	2.887	1.124
15. ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการรถยนต์สาธารณะของการท่าฯ	6.2	19.0	26.5	11.1	4.2	3.176	1.023
16. อาคารผู้โดยสารภายในประเทศมีความสะอาด	31.4	45.8	14.4	2.3	1.0	**4.100	0.815
17. ผู้โดยสารไม่ได้ถูกรบกวนด้วยเสียงอึกทิกหรือระบบเสียงภายในอาคาร	21.2	47.7	17.0	4.9	2.9	3.847	0.937

ค่าเฉลี่ยรวม = 3.511

S.D. = 0.708

หมายเหตุ (5) = ดีมาก (4) = ดี (3) = ปานกลาง (2) = พอใช้ (1) = เลว

** = ค่าเฉลี่ยสูงสุด

* = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สรุปจากตารางที่ 5 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของหมวดนี้คือ 3.511 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดี คือ เท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 แต่เมื่อดูรายละเอียดพบว่าหลายข้อมีค่าเฉลี่ยที่สูงเป็นที่น่าพอใจแต่ถูกดึงด้วยบางข้อที่ได้คะแนนต่ำ ดังนี้ คือ ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ เรื่องความสะอาด = 4.100 รองลงมา การติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่าง = 3.963 ผู้โดยสารไม่ได้ถูกรบกวนด้วยเสียงอึกทิก หรือระบบเสียงในอาคาร = 3.847 การแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ = 3.712 รถเข็นกระเป๋า 3.699 ตามลำดับ

ส่วนค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดได้แก่ ระดับราคาของอาหาร = 2.559 และรถเข็นรถยนต์สาธารณะ = 2.887

ง. สิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

1. ระบบปรับอากาศ

ร้อยละ 31.0 มีความเห็นว่ารระบบปรับอากาศมีความเหมาะสมเย็นสบายดี ร้อยละ 24.5 เห็นว่าเย็นสบายในระดับดีมาก ร้อยละ 12.1 เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 14.4 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.7 รู้สึกว่าเย็นหรือหนาวเกินไป

หมายเหตุ ในช่วงที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงที่อากาศภายนอกค่อนข้างหนาวอยู่แล้ว อุณหภูมิลดต่ำลงประมาณ 15 องศาเซลเซียส ด้วยเหตุที่เป็นเดือนธันวาคม

ร้อยละ 2.3 หรือ 7 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือเป็นร้อยละ 97.7 หรือ 299 คนที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.375 SD = 1.398 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เล็กน้อยคือ 3.5

2. การติดตั้งระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง

ร้อยละ 51.6 หรือ ครึ่งหนึ่งเห็นว่ารระบบไฟฟ้าและแสงสว่างมีความเหมาะสมกับพื้นที่ในระดับดี ร้อยละ 24.8 มีความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 13.7 มีความเห็นปานกลาง ร้อยละ 4.9 เห็นว่าพอใช้ และร้อยละ 1.6 เห็นว่ารระบบไฟฟ้าและแสงสว่างไม่เหมาะสมกับพื้นที่ ร้อยละ 3.3 หรือ 10 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 96.7 หรือ 296 คน ที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.963 SD = 0.869 อยู่ในเกณฑ์ดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

3. การติดตั้งลิฟท์และบันไดเลื่อน

ร้อยละ 31.4 เห็นว่าการติดตั้งลิฟท์และบันไดเลื่อนทำได้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในระดับดี ร้อยละ 23.2 มีความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.4 เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 9.2 เห็นว่าดีมาก ร้อยละ 6.2 เห็นว่าการติดตั้งและจำนวนลิฟท์บันไดเลื่อนยังไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ

หมายเหตุ มีผู้โดยสารบางคนให้ความเห็นว่าหาลิฟท์และบันไดเลื่อนไม่พบ

ร้อยละ 17.6 หรือ 54 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 82.4 หรือ 252 คนที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.302 SD = 1.092 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เล็กน้อยคือ 3.5

4. จำนวนเก้าอี้ที่ให้บริการ

ร้อยละ 33.7 เห็นว่ามีเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการในระดับดี ร้อยละ 25.8 เห็นว่ามีจำนวนปานกลาง ร้อยละ 19.6 เห็นว่ามีจำนวนที่จะให้บริการได้ในระดับดีมาก ร้อยละ 11.1 เห็นว่าในระดับพอใช้ ร้อยละ 7.5 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.3 หรือ 7 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 82.4 หรือ 252 คน ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.478 SD = 1.159 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เล็กน้อยคือ 3.5

5. ห้องน้ำ

ร้อยละ 37.9 เห็นว่าห้องน้ำมีเพียงพอ สามารถหาง่ายและสะอาดถูกสุขอนามัยในระดับดี ร้อยละ 23.5 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 10.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 1.6 เห็นว่าห้องน้ำยังไม่เพียงพอหายากและยังไม่สะอาดพอ

หมายเหตุ ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าห้องน้ำมีน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนพื้นที่เพราะผู้ออกแบบคำนึงถึงความสวยงามมากเกินไป ถึงได้จัดไว้ที่หัวมุมสุด แต่ละด้าน (โดยเฉพาะห้องผู้โดยสารขาออกหลังจากผ่านการตรวจกระเป๋า) นอกจากนี้ผู้โดยสารบางท่านพบว่าที่อ่างล้างมือมีเศษอาหารจำนวนหนึ่งติดที่อ่างล้างมือทำให้แลดูไม่สะอาดพอ ในขณะเดียวกันบางบริเวณเช่น ชั้นล่างพบว่าห้องน้ำสะอาดเป็นที่น่าพอใจ

ร้อยละ 6.2 หรือ 19 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 93.8 หรือ 287 คนที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.679 SD = 0.990 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

6. ระดับราคาของอาหารในภัตตาคารและในอาคาร

ร้อยละ 22.2 เห็นว่าระดับราคาอาหารอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 19.6 เห็นว่าระดับราคาอาหารแพงเกินไปไม่เหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 15.4 เห็นว่าระดับราคาอยู่ในเกณฑ์ดีเหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 12.4 เห็นว่าระดับราคาอาหารพอใช้ ร้อยละ 2.3 ที่เห็นว่าระดับราคาดีมากไม่แพงไปเหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 28.1 หรือ 86 คน ที่ออกความเห็น และร้อยละ 71.9 หรือ 220 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 2.559 SD = 1.190 อยู่ในเกณฑ์พอใช้ต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

7. โทรศัพท์สาธารณะ

ร้อยละ 31.0 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะว่ามีอยู่ทั่วไปและหาได้ง่าย ร้อยละ 20.9 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 9.8 ให้ความเห็นในระดับไม่ดีว่าโทรศัพท์สาธารณะยังไม่เพียงพอและหาไม่ง่าย ร้อยละ 8.8 ให้ความเห็นในระดับดีมากตรงข้ามกับข้างต้น

หมายเหตุ มีผู้โดยสารจำนวนหนึ่งซึ่งใช้โทรศัพท์แบบใช้บัตรประสมปัญหาไม่มีโทรศัพท์ที่ใช้บัตรในห้องผู้โดยสารขาออก ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในเวลานี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศสะดวกกว่าการแลกเหรียญซึ่งไม่มีเคาน์เตอร์แลกเหรียญในห้องผู้โดยสารขาออกที่เรือเครื่องบิน ขณะ

เดียวกันโทรศัพท์สาธารณะควรมีบริการหลายแบบและมีจำนวนให้มากเพียงพอต่อปริมาณผู้
โดยสารที่ใช้บริการสนามบินภายในประเทศซึ่งเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และรวดเร็ว (โดยเฉพาะเพิ่มปริมาณ
โทรศัพท์ในห้องผู้โดยสารขาออกและติดตั้งในระยะที่สะดวกไม่ห่างเกินไป

ร้อยละ 17.6 หรือ 54 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 82.4 หรือ 282 คนที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.210 SD = 1.177 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

8. บริการสาธารณะ เช่นโทรศัพท์ ATM ฯลฯ

ร้อยละ 31.0 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับบริการสาธารณะว่าอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด ร้อยละ 20.9
ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 9.5 ให้ความเห็น
ในระดับดีมาก ร้อยละ 6.2 เห็นว่าอยู่ในสภาพไม่ดีพอ ร้อยละ 18.6 หรือ 57 คนที่ไม่ออกความเห็น
ที่เหลือร้อยละ 81.4 หรือ 249 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.341 SD = 1.100 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

9. อุปกรณ์และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้บริการข้อมูลการบิน

ร้อยละ 42.8 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับอุปกรณ์และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้บริการข้อมูลการ
บินว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์สามารถดูหรือฟังได้ชัดเจน ร้อยละ 26.5 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง
ร้อยละ 12.4 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 10.1 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 2.9 ให้
ความเห็นว่าคุณสมบัติและสัญลักษณ์อยู่ในสภาพไม่สมบูรณ์พอ ดู หรือฟังได้ไม่ชัดเจนพอ
หมายเหตุ ผู้โดยสารบางท่านเห็นว่าน่าจะมีป้ายประกาศใหญ่ๆ บอกเที่ยวบินต่างๆ ทั้งในห้องผู้
โดยสารขาออกและขาเข้าอย่าง เช่น ในอาคารระหว่างประเทศซึ่งมีขนาดชัดเจนเห็นได้ทั้งในระยะ
ใกล้ ระยะไกล

ร้อยละ 5.2 หรือ 16 คนที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 94.8 หรือ 290 คนที่ออกความเห็น
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.545 SD = 0.956 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่
กำหนดไว้คือ 3.5

10. รถเข็นกระเป๋าและสัมภาระ

ร้อยละ 40.2 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับรถเข็นกระเป๋าและสัมภาระว่ามีปริมาณเพียงพอและใช้
งานได้ดี ร้อยละ 22.2 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.2 ให้ความเห็นในระดับพอใช้
ร้อยละ 1.3 ให้ความเห็นว่ามีปริมาณไม่เพียงพอใช้งาน ร้อยละ 9.8 หรือ 30 คนที่ไม่ออกความเห็น
ร้อยละ 90.2 หรือ 276 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.699 SD = 0.942 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่
กำหนดไว้คือ 3.5

11. สำนักงานสายการบินต่างๆ

ร้อยละ 34.6 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับสำนักงานสายการบินต่างๆ สามารถหาได้ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 21.6 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 9.2 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 2.9 ให้ความเห็นว่าหายากและไม่สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 19.9 หรือ 61 คน ที่ไม่ออกความคิดเห็น ร้อยละ 80.1 หรือ 245 คนที่ไม่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.441 SD = 0.997 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

12. การแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่

ร้อยละ 37.6 ให้ความเห็นในระดับดีว่ามีการแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ได้ชัดเจน ร้อยละ 24.2 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 19.0 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.8 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 5.6 ให้ความเห็นว่าเป็นไม่ชัดเจน

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.712 SD = 1.115 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

13. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง เช่นการสำรองที่นั่ง การจำหน่ายบัตรโดยสาร สำรองโรงแรม ธนาคาร การบริการรถยนต์

ร้อยละ 30.7 ให้ความเห็นในระดับดีว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจรและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 25.2 ให้ความเห็นระดับปานกลาง ร้อยละ 12.1 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 8.5 ให้ความเห็นพอใช้ ร้อยละ 2.9 ให้ความเห็นว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่ครบวงจรและยังบริการไม่มีประสิทธิภาพพอ

หมายเหตุ ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าน่าจะมีร้านขายของ และร้านอาหารเพิ่มมากกว่านี้ และที่ทำการไปรษณีย์ ควรจะมีที่อาคารใหม่ ห้องผู้โดยสารขาออกหรือขาเข้า

ร้อยละ 20.6 หรือ 63 คน ที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 79.4 หรือ 243 คน ที่ออกความเห็น ค่าเฉลี่ยเป็น 3.510 SD = 0.997 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

14. ระดับราคาของรถยนต์สาธารณะของการท่าอากาศยาน

ร้อยละ 21.2 ให้ความเห็นในระดับปานกลาง สาระดับราคาของรถยนต์สาธารณะมีความเหมาะสมกับบริการ ร้อยละ 16.3 ให้ความเห็นในระดับดี ร้อยละ 16 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 8.5 เห็นว่าราคาไม่เหมาะสมกับบริการ คือ แพงไป ร้อยละ 4.5 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 33.3 หรือ 102 คน ที่ไม่ออกความเห็น ที่เหลือร้อยละ 66.7 หรือ 204 คน ที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 2.887 SD = 1.124 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

15. ความปลอดภัยของการบริการรถยนต์สาธารณะของการท่าฯ

ร้อยละ 26.5 ให้ความเห็นปานกลางเกี่ยวกับความมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการรถยนต์สาธารณะของการท่าฯ ร้อยละ 19.0 ให้ความเห็นในระดับดี ร้อยละ 11.1 ให้ความเห็นในระดับพอใช้ ร้อยละ 6.2 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 4.2 ให้ความเห็นว่าจะยังไม่มั่นใจ หรือแน่ใจในความปลอดภัยของการใช้บริการ ร้อยละ 33.0 หรือ 101 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 67.0 หรือ 205 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.176 SD = 1.023 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่ำกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

16. ความสะอาดของอาคารภายในประเทศ

ร้อยละ 45.8 ให้ความเห็นในระดับดีเกี่ยวกับความสะอาดของอาคาร ร้อยละ 31.4 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 14.4 ให้ความเห็นปานกลาง ร้อยละ 2.3 ให้ความเห็นว่าพอใช้ ร้อยละ 1.0 ให้ความเห็นว่าน้อยไป ร้อยละ 5.2 หรือ 16 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 94.8 หรือ 290 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 4.100 SD = 0.815 อยู่ในเกณฑ์ดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5
หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยของความสะอาดมีค่าสูงสุด

17. ไม่มีเสียงรบกวนหรืออึกทึกภายในอาคาร

ร้อยละ 47.7 ให้ความเห็นระดับดีว่าผู้โดยสารไม่ได้ถูกรบกวนด้วยเสียงอึกทึกหรือระบบเสียงในอาคาร ร้อยละ 21.2 ให้ความเห็นในระดับดีมาก ร้อยละ 17.0 ให้ความเห็นปานกลาง ร้อยละ 4.9 ให้ความเห็นพอใช้ ร้อยละ 2.9 เห็นว่าถูกรบกวนด้วยเสียงอึกทึก หรือระบบเสียงภายในอาคาร

หมายเหตุ เช่นการประกาศในห้องผู้โดยสารขาออก/ขาเข้า บางครั้งเสียงดังก้องไป

ร้อยละ 6.2 หรือ 19 คนที่ไม่ออกความเห็น ร้อยละ 93.8 หรือ 287 คนที่ออกความเห็น

ค่าเฉลี่ยเป็น 3.847 SD = 0.937 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

4.2.5 สรุปทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ภายในประเทศ

จากการพิจารณาทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ทั้ง 6 ด้าน ในแต่ละพื้นที่ดังกล่าวแล้ว สามารถสรุปให้เห็นภาพรวมได้ดังตารางที่ 6-7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6

สรุปค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ โดยการจำแนกตามพื้นที่ต่างๆ

ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการของการท่าอากาศยานอาคารภายในประเทศ	ค่าเฉลี่ยรวม	S.D.
1. ทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	**3.693	0.711
2. ทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก	3.583	0.741
3. ทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า	*3.492	0.739
4. ทัศนคติต่อการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ (พื้นที่อื่นๆ)	3.511	0.708

หมายเหตุ ** = ค่าเฉลี่ยสูงสุด

* = ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของความพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานอาคารภายในประเทศ เมื่อจำแนกตามพื้นที่นั้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.4 -3.6 ไม่ต่างกันมาก กล่าวได้ว่าผู้โดยสารมีความพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี กล่าวคือ มีความพอใจในการบริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารสูงสุด รองลงมาคือ ห้องผู้โดยสารขาออก และการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ในพื้นที่อื่นๆ ภายในอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้คือ 3.693 ,3.583, 3.511 และ 3.492 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 ยกเว้นการบริการในห้องผู้โดยสารขาเข้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยขั้นต่ำมาก คือ 3.492

ตารางที่ 7

สรุปค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคาร ผู้โดยสารภายในประเทศ

ทัศนคติของผู้โดยสาร ณ อาคารภายในประเทศ	ขนาดและการ ออกแบบพื้นที่	ระบบสื่อสาร และการบริการ ข้อมูลเดินทาง	ความมีประสิทธิ ภาพในการบริการ ของเจ้าหน้าที่	ระบบรักษา ความปลอดภัย	อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ความสามารถ ในการใช้ภาษา ต่างประเทศ	สรุปผลค่าเฉลี่ย รวมแต่ละพื้นที่
1. ทัศนคติที่มีต่ออาคาร ผู้โดยสาร ณ ชั้นตอนการ ตรวจบัตรโดยสาร	3.661 (0.918)	3.817 (0.994)	-	3.73 (0.995)	-	-	3.693 (0.711)
2. ทัศนคติที่มีต่ออาคาร ผู้โดยสารขาออก	3.774 (0.966)	3.603 (1.028)	3.47 (1.008)	3.548 (1.093)	-	3.398 (1.010)	3.583 (0.741)
3. ทัศนคติที่มีต่ออาคาร ผู้โดยสารขาเข้า	3.571 (0.941)	3.489 (1.00)	3.431 (0.979)	3.346 (0.996)	-	3.369 (1.104)	3.492 (0.739)
4. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (พื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากข้างต้น)	3.712 (1.115)	3.545 (0.956)	-	3.176 (1.023)	3.456 (1.056)	-	3.511 (0.708)

จากตารางที่ 7 เป็นการสรุปค่าเฉลี่ยรวมทั้งในแนวนอนและแนวตั้งดังนี้

1. เป็นการสรุปค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติด้านต่างๆ 6 ด้าน โดยพิจารณาในแต่ละพื้นที่ในแนวตั้ง และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
2. เป็นการสรุปค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละพื้นที่ในแนวนอน และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

1. สรุปผลรวมของทัศนคติในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของ 6 ด้านอยู่ในเกณฑ์ปานกลางอยู่ระหว่าง 3.679 - 3.383 ไม่ต่างกันมากนักและใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ขนาดและการออกแบบพื้นที่มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.679 (โดยเฉพาะพื้นที่ห้องชาออก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.774) แสดงว่าผู้โดยสารมีความเห็นว่า ขนาดของพื้นที่อาคารโดยเฉพาะห้องชาออก ภายหลังจากการขยายอาคารครั้งนี้ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการบริการ ทำให้ได้รับความสะดวกสบายขึ้น อันดับสองคือ ระบบสื่อสารและการบริการข้อมูลเดินทางมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.614 (โดยเฉพาะในพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.817 เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น) อันดับสาม คืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.456 ซึ่งใกล้เคียงกับอันดับสี่ คือ ความมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ (ทั้งในห้องผู้โดยสารขาออกและขาเข้า มีค่าเฉลี่ยขาออกและขาเข้า มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน คือ 3.470 และ 3.431 ตามลำดับ) และ ระบบรักษาความปลอดภัย (โดยเฉพาะในพื้นที่ของขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.730) ทั้ง 2 หมวดนี้มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดที่เท่ากันคือ 3.45 อันดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ์ของการท่าฯ (ทั้งในห้องผู้โดยสารขาออกและขาเข้า มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน คือ 3.398 และ 3.369) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.383

2. สรุปผลรวมทัศนคติแต่ละพื้นที่ในแนวนอน มีรายละเอียดดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่ออาคารผู้โดยสารขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.693 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ทัศนคติต่อระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง = 3.817 อันดับสองคือ ระบบรักษาความปลอดภัย = 3.730 และอันดับสุดท้ายคือ การออกแบบพื้นที่ = 3.661

2. ทัศนคติต่ออาคารผู้โดยสารขาออก พบว่าค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.583 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เล็กน้อยคือ 3.5 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ขนาดและการออกแบบพื้นที่ = 3.774 อันดับสอง คือระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง = 3.603 อันดับสาม คือระบบรักษาความปลอดภัย 3.548 อันดับสี่ คือ ประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ = 3.470 และอันดับสุดท้ายคือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ = 3.398
3. ทัศนคติที่มีต่ออาคารผู้โดยสารขาเข้า พบว่าค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.492 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ขนาดและการออกแบบพื้นที่ = 3.571 อันดับสอง คือระบบการสื่อสารและบริการข้อมูลการเดินทาง = 3.489 อันดับสาม คือ ประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ 3.431 อันดับสี่คือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ 3.369 และอันดับสุดท้ายคือ ระบบรักษาความปลอดภัย 3.346
4. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นที่อื่น พบว่าค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดคือ 3.511 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ขนาดและการออกแบบพื้นที่ = 3.712 อันดับสอง คือระบบการสื่อสารและบริการข้อมูลการเดินทาง = 3.545 อันดับสามคือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก = 3.456 อันดับสี่คือ ระบบรักษาความปลอดภัย = 3.176
5. สรุปผลค่าเฉลี่ยรวมแต่ละพื้นที่ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอันดับแรกคือ ค่าเฉลี่ยของพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร อันดับสองคือ ห้องผู้โดยสารขาออก อันดับสามคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อันดับสุดท้ายคือ ห้องผู้โดยสารขาเข้า



ระดับจุลภาค

4.3.1. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

ตารางที่ 8

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการท่าอากาศยาน ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	สถิติ			ตัวแปรตาม (ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ)
	χ^2	d.f.	Tau C	
1. เพศ	12.74**	3	0.11**	ก. ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร
2. อายุ	-	-	-	
3. สัญชาติ	10.71	9	0.02	
4. การศึกษา	-	-	-	
5. อาชีพ	33.23*	21	-	
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	3.29	6	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	17.07**	6	-	
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคยใช้ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศก่อนการขยาย	4.04	3	-	
9. ลักษณะการเดินทาง	7.67*	3	-	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ	6.36	3	-	

หมายเหตุ * P. Value < 0.05 = Significant
 ** P. Value < 0.01E = Very Significant
 *** P.Value < 0.001 = Extremely Significant

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นว่าในบรรดาตัวแปรต้นทั้ง 10 ตัว มี 5 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ (α) 0.05 ได้แก่ตัวแปร 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 5. ลักษณะการเดินทาง (รายละเอียดดูตารางที่ 9) ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับตั้งไว้คือ (α) = 0.05

ตารางที่ 9

การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารจำแนกตามภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร		ตัวแปรตาม ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร					จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		5	4	3	2	1			
1. เพศ $\chi^2 = 12.74^{**}$ df = 3	ชาย*	15.5	59.5	23.2	1.8	-	55.3	3.809	0.657
	n =	26	100	39	3		168		
	หญิง	8.8	52.9	28.7	9.6	-	44.7	3.549	0.749
	n =	12	72	39	13		136		
2. อายุ Tau C = 0.11**	16-25 ปี	9.6	50	34.6	5.8	-	17.1	3.596	0.722
	n =	5	26	18	3		52		
	26-35 ปี	12.8	52.8	26.4	8	-	41.1	3.61	0.761
	n =	16	66	33	10		12.5		
	36-45 ปี	6.3	69.8	20.6	3.2	-	20.7	3.754	0.6
	n =	4	44	13	2		63		
	46-55 ปี*	18.6	60.5	18.6	2.3	-	14.1	3.882	0.69
	n =	8	26	8	1		43		
	56 ปี ขึ้นไป	23.8	47.6	28.6	-	-	6.9	3.854	0.69
	n =	5	10	6			21		
3. อาชีพ $\chi^2 = 33.23^*$ df = 21	เจ้าของธุรกิจ	6	62	28	4	-	16.4	3.61	0.536
	n =	3	31	14	2		50		
	นักวิชาการ, วิชาชีพเฉพาะ	12	62	24	2	-	16.4	3.825	0.605
	n =	6	31	12	1		50		
	นักบริหาร ผู้จัดการ	17.1	65.7	17.1	-	-	11.5	3.913	0.556
	n =	6	23	6			35		
	ลูกจ้าง, พนักงาน	12.9	41.5	38.5	7.7	-	21.4	3.518	0.756
	n =	8	27	25	5		65		
	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	15.4	46.2	26.9	11.5	-	17.1	3.538	0.861
	n =	8	24	14	6		52		

ตารางที่ 9

การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารจำนวน ตามภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร	ตัวแปรตาม ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร	จำนวน					ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.		
		ทั้งหมด								
		5	4	3	2	1				
ลูกจ้าง, พนักงาน n =	ลูกจ้าง, พนักงาน	12.9	41.5	38.5	7.7	-	21.4	3.518	0.756	
	n =	8	27	25	5		65			
	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ ทหาร, ตำรวจ	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ	15.4	46.2	26.9	11.5	-	17.1	3.538	0.861
		n =	8	24	14	6		52		
	นักเรียน, นักศึกษา n =	นักเรียน, นักศึกษา	11.5	65.4	23.1	-	-	8.6	3.86	0.623
n =	n =	3	17	6			26			
แม่บ้าน n =	แม่บ้าน	8.3	66.7	8.3	16.7	-	3.9	3.578	0.832	
	n =	1	8	1	2		12			
คนปลดเกษียณ, และอื่นๆ n =	คนปลดเกษียณ, และอื่นๆ	21.4	78.6	-	-	-	4.6	4.083	0.631	
	n =	3	11				14			
4. จำนวนครั้งที่ ที่ใช้บริการ $\chi^2 = 17.07^{**}$ df = 6	ครั้งแรก*	14.2	60.7	22.4	2.7	-	60.2	3.802	0.652	
	n =	26	111	41	5		183			
	ครั้งที่สอง	14.9	57.4	23.4	4.3	-	15.5	3.711	0.675	
n =	7	27	11	2		47				
ครั้งที่สาม	6.8	45.9	35.1	12.2	-	24.3	3.412	0.799		
n =	5	34	26	9		74				
5. ลักษณะการ เดินทาง $\chi^2 = 7.76^*$	ส่วนตัว	14.4	52.7	25.5	7.4	-	62	3.657	0.775	
	n =	27	99	48	14		188			
	ร่วมกับบริษัท ท่องเที่ยว* n =	8.7	63.5	26.1	1.7	-	38	3.744	0.585	
n =	10	73	30	2		115				

หมายเหตุ ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ * = มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 9 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ 6 ตัวแปร หรือลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อตัวแปรตามหรือทัศนคติของผู้โดยสารต่อการใช้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

พบว่าผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเพศหญิง หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารเพศชายและหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 46- 55 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร รองลงมาได้แก่ 2. กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป 3. กลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี 4. กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี และ 5. กลุ่มอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความพึงพอใจน้อยสุด สามารถอธิบายได้ว่าผู้โดยสารที่มีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุของผู้โดยสาร

นั่นคือ สมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

พบว่าผู้โดยสารที่ปลดเกษียณและมีอาชีพอื่นๆ (ไม่อยู่ใน 7 กลุ่ม) เช่น มัคคุเทศก์ มีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร รองลงมาได้แก่ 2. กลุ่มนักบริหาร และผู้จัดการ 3. กลุ่มนักเรียน นักศึกษา 4. กลุ่มนักวิชาการ วิชาชีพเฉพาะ 5. กลุ่มเจ้าของธุรกิจ 6. กลุ่มแม่บ้าน 7. กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ตำรวจ ทหาร 8. กลุ่มลูกจ้างและพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้โดยสาร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการมาครั้งกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับทัศนคติ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวนครั้งที่ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริการที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร

พบว่าผู้โดยสารที่เดินทางร่วมกับบริษัทท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางโดยส่วนตัว ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเนื่องมาจากบริษัทท่องเที่ยวมีความคุ้นเคยกับสถานที่และการบริการ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารได้มาก สามารถอธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะการเดินทางที่แตกต่างกัน

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าลักษณะการเดินทางมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่าผู้โดยสารที่มีลักษณะการเดินทางต่างกัน ย่อมมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

4.3.2. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการทำ
อากาศยาน ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

ตารางที่ 10

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการทำอากาศยาน
ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

ตัวแปรต้น (ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ)	สถิติ			ตัวแปรตาม (ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ)
	X ²	d.f.	Tau C	
1. เพศ	11.49*	3	-	ก. ห้องผู้โดยสารขาออก
2. อายุ	-	-	0.17*	
3. สัญชาติ	20.06*	9	-	
4. การศึกษา	-	-	0.02	
5. อาชีพ	43.55**	21	-	
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	7.22	6	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	25.46***	6	-	
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคยใช้ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศก่อนการขยาย	9.63*	3	-	
9. ลักษณะการเดินทาง	13.11**	3	-	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ	1.29	3	-	

หมายเหตุ * P. Value < 0.05 = Significant

** P. Value < 0.01E = Very Significant

*** P. Value < 0.001 = Extremely Significant

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นว่าในบรรดาตัวแปรต้นทั้ง 10 ตัว มี 7 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ
ของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
หรือ (α) 0.05 ได้แก่ตัวแปร 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 5. ลักษณะการเดินทาง
(รายละเอียดดูตารางที่ 11) ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับตั้งไว้คือ (α) = 0.05

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร		ตัวแปรตาม					จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก							
		5	4	3	2	1			
4. อาชีพ $X^2 = 43.55^{**}$ df = 21	เจ้าของธุรกิจ	8	60	28	4	-	16.4	3.699	0.607
	n =	4	30	14	2		50		
	นักวิชาการ, วิชาชีพเฉพาะ	8	70	20	2	-	16.4	3.821	0.559
	n =	4	35	10	1		50		
	นักบริหาร ผู้จัดการ	8.6	74.3	14.3	2.9	-	11.5	3.767	0.587
	n =	3	26	5	1		35		
	ลูกจ้าง, พนักงาน	9.2	38.5	30.8	21.5	-	21.3	3.31	0.858
	n =	6	25	20	14		65		
	ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ, ทหาร, ตำรวจ	9.4	43.4	24.5	22.6	-	17.4	3.348	0.887
n =	5	23	13	1		53			
นักเรียน, นักศึกษา	3.8	61.5	30.8	3.8	-	8.5	3.561	0.635	
n =	1	16	8	1		26			
แม่บ้าน	-	75	25	-	-	3.9	3.704	0.55	
n =		9	3			12			
คนปลดเกษียณ, และอื่นๆ	21.4	57.1	14.3	7.1	-	4.6	3.824	1.077	
n =	3	8	2	1		14			
5. จำนวนครั้งที่ ที่ใช้บริการ (หลังการ ขยายอาคาร)	ครั้งแรก	9.3	63.9	20.2	6.6	-	60	3.705	0.679
	n =	17	117	37	12		183		
	ครั้งสอง	6.4	61.7	23.4	8.5	-	15.4	3.594	0.632
$X^2 = 25.46^{**}$ df = 6	n =	3	29	11	4		47		
	ครั้งสามหรือมาก กว่า	8	34.7	36	21.3	-	24.6	3.278	0.862
n =	6	87	51	23		177			
6. ประสบการณ์ การใช้บริการ อาคารภายใน ประเทศก่อน การขยาย	เคย	9	49.2	28.8	13	-	58	3.486	0.784
	n =	16	87	51	23		177		
	ไม่เคย	7.8	66.4	18.8	7	-	42	3.718	0.658
$X^2 = 9.63^*$ df = 3	n =	10	85	24	9		128		

ตัวแปรต้น ภูมิลักษณ์ทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร		ตัวแปรตาม					จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก							
		5	4	3	2	1			
7. ลักษณะการ เดินทาง $\bar{X} = 13.11^{**}$ df = 3	ส่วนตัว	9.5	48.9	27.9	13.7	-	62.5	3.5	0.796
	$n =$	18	93	53	26		190		
	ร่วมกับบริษัท	6.1	69.3	19.3	5.3	-	37.5	3.713	0.617
	ท่องเที่ยว $n =$	7	79	22	6		114		

หมายเหตุ ภูมิลักษณ์ทางสังคมเศรษฐกิจ * = มีความพึงพอใจมากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 11 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ 7 ตัวแปรต้น หรือลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อตัวแปรตาม หรือทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกมากกว่าเพศหญิง หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่าผู้โดยสารเพศชายและหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มอายุ 16-25 ปีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของผู้โดยสารในลักษณะสอดคล้องกันคือ ยิ่งอายุมากความพึงพอใจยิ่งมาก อายุน้อยความพึงพอใจน้อย หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มสัญชาติอื่นๆ รองลงมาคือ 2. กลุ่มผู้โดยสารเอเชีย 3. กลุ่มยุโรป 4. กลุ่มคนไทย 5. กลุ่มตะวันออกกลางและแอฟริกัน อธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสัญชาติของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าสัญชาติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มที่ปลดเกษียณหรือมีอาชีพอื่น ๆ เช่น มัคคุเทศก์ ฯลฯ (ที่ไม่อยู่ใน 7 กลุ่ม) มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก เมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่นๆ สามารถเรียงลำดับดังนี้คือ 2. กลุ่มนักวิชาการ 3. กลุ่มนักบริหาร ผู้จัดการ 4. กลุ่มแม่บ้าน 5. กลุ่มเจ้าของธุรกิจ 6. กลุ่มนักเรียน นักศึกษา 7. กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ทหาร และ 8. กลุ่มลูกจ้างพนักงาน หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกนี้แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจมากและลดต่ำลง เมื่อใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกของผู้มาใช้เป็นครั้งแรก พบว่าห้องขาออกมีความกว้างขวางสะดวกสบายแตกต่างจากของเดิมก่อนการขยายเป็นสัดส่วน ไม่แออัด แอร์เย็น เมื่อเทียบกับของเดิม แต่เมื่อกลับมาใช้อีกหลายครั้ง ผู้โดยสารยอมที่จะมีเวลาได้พิจารณาในรายละเอียดส่วนต่างๆ ไม่น่าจะเป็นผู้โดยสารซึ่งเดินทางใช้บริการเป็นประจำรวมทั้งพนักงานสายการบินที่ทำงานในบริเวณนั้นกลับพบข้อบกพร่อง เช่นผู้โดยสารบางคนมาถึงก่อนเวลาเนื่องจากจราจรติดขัด มีความคาดคะเนหวังว่าน่าจะมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ในห้องผู้โดยสารขาออก แต่ปรากฏว่ามีแค่ในห้องรับรองผู้โดยสารขาเข้าเท่านั้น และควรมีน้ำเย็นไว้บริการ โทรศัพท์ใช้บัตร เป็นต้น กล่าวได้ว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องขาออก ในเชิงลบ หรือในทางตรงข้าม หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องขาออกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวนครั้งที่ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างประสมการณ์การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก ก่อนการขยาย
กับทัศนคติที่มีต่อการบริการ

พบว่าผู้โดยสารที่ไม่เคยมีประสมการณ์การให้บริการ ณ ห้องขาออกนี้ก่อนการขยาย
มีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่เคยใช้บริการก่อนการขยาย หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสาร
มีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสมการณ์
การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกก่อนการขยาย

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าประสมการณ์การให้บริการก่อนการขยายมีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำ
คัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีประสมการณ์ใช้บริการก่อนการขยายยอมรับมี
ทัศนคติที่แตกต่างกับผู้โดยสารที่ไม่เคยใช้ก่อนการขยาย

7. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

พบว่าผู้โดยสารที่เดินทางร่วมกับบริษัทท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่
เดินทางตามลำพัง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทท่องเที่ยวจะคอยอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ
และมีความคล่อง คั้นเคยกับอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ จึงทำให้ผู้โดยสารมีความพึง
พอใจได้มากกว่า หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขา
ออกแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะการเดินทางที่แตกต่างกัน

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าลักษณะการเดินทางมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการ
ณ ห้องผู้โดยสารขาออกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้
โดยสารที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันยอมรับมีทัศนคติที่แตกต่างกับผู้โดยสารที่
เดินทางตามลำพัง

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.3.3. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการท่าอากาศยาน ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

ตารางที่ 12

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการของการท่าอากาศยาน ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ	สถิติ			ตัวแปรตาม (ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ)
	X ²	d.f.	Tau C	
1. เพศ	10.01*	3	-	ค. ห้องผู้โดยสารขาเข้า
2. อายุ	-	-	0.15**	
3. สัญชาติ	32.94***	9	-	
4. การศึกษา	-	-	0.01	
5. อาชีพ	16.36	21	-	
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	5.4	6	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	8.21	6	-	
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคยใช้ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศก่อนการขยาย	2.23	3	-	
9. ลักษณะการเดินทาง	2.89	3	-	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ	3.15	3	-	

หมายเหตุ * P. Value < 0.05 = Significant

** P. Value < 0.01E = Very Significant

*** P.Value < 0.001 = Extremely Significant

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นว่าในบรรดาตัวแปรต้นทั้ง 10 ตัว มี 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ (α) 0.05 ได้แก่ตัวแปร 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 5. ลักษณะการเดินทาง (รายละเอียดดูตารางที่ 13) ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับตั้งไว้คือ (α) = 0.05

ตารางที่ 13

การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าจำแนกตามภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์

ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร		ตัวแปรตาม ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า					จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		5	4	3	2	1			
1. เพศ $\chi^2 = 10.01^*$ $df = 3$	ชาย n =	6.8 8	51.7 61	37.3 44	4.2 5	-	53.9 118	3.583	0.656
	หญิง n =	8.9 9	38.6 39	36.6 37	15.8 16	-	46.1 101	3.387	0.817
2. อายุ $Tauc = 0.15^{**}$	16-25 ปี n =	- 14	38.9 18	50 18	11.1 4	-	16.4 36	3.304	0.706
	26-35 ปี n =	10.5 10	40 38	34.7 33	14.7 14	-	43.4 95	3.403	0.806
	36-45 ปี n =	6.4 3	53.2 25	36.2 17	4.3 2	-	21.5 47	3.632	0.652
	46-55 ปี n =	7.4 2	59.3 16	29.6 8	3.7 1	-	12.3 27	3.701	0.635
	56 ปี ขึ้นไป* n =	14.3 2	50 7	35.7 5	-	-	6.4 14	3.713	0.667
3. สัญชาติ $\chi^2 = 32.94^{***}$ $df = 9$	อเมริกา* n =	33.3 4	41.7 5	16.7 2	8.3 1	-	5.6 12	3.922	0.978
	ยุโรป, ออสเตรเลีย, นิวซีแลนด์ n =	4.8 3	50.8 32	39.7 25	4.8 3	-	29.3 63	3.56	0.571
	ตะวันออกกลาง n =	-	-	-	100	-	0.9	2.083	1.858
	อัฟริกา n =	-	-	-	2	-	2	-	-
	เอเชีย/ ไทย n =	7.2 10	44.2 61	37.7 52	10.9 15	-	64.2 138	3.965 3.434	0.333 0.775

หมายเหตุ ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ * = มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 13 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปรต้น ลักษณะภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจที่มีต่อตัวแปรตาม ทศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

พบว่าผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้ามากกว่าเพศหญิง หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารเพศชายและหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้ามากที่สุด และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุ 16-25 ปี อาจกล่าวได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกในลักษณะสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องขาเข้า กล่าวคือผู้โดยสารที่มีอายุมากความพึงพอใจยิ่งมาก และผู้โดยสารที่มีอายุน้อยความพึงพอใจน้อย หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

พบว่าผู้โดยสารสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจในการบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มสัญชาติอื่นๆ ที่เหลือสามารถเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อยดังนี้คือ 2. กลุ่มเอเชีย 3. กลุ่มยุโรป ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ 4. กลุ่มคนไทย 5. กลุ่มตะวันออกกลางและอัฟริกัน อธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสัญชาติของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าสัญชาติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้าแตกต่างกัน

4.3.4. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำอากาศยาน ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ตารางที่ 14

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำอากาศยาน ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

ตัวแปรต้น (ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ)	สถิติ			ตัวแปรตาม (ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ)
	X ²	d.f.	Tau C	
1. เพศ	13.65**	3	-	จ. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
2. อายุ	-	-	0.15**	
3. สัญชาติ	18.06*	9	-	
4. การศึกษา	-	-	0.02	
5. อาชีพ	34.76*	21	-	
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	6.74	6	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	22.06**	6	-	
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคยใช้	7.45	3	-	
9. ลักษณะการเดินทาง	2.8	3	-	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ คับคั่ง/ไม่คับคั่ง	3.56	3	-	

หมายเหตุ * P. Value < 0.05 = Significant

** P. Value < 0.01E = Very Significant

*** P.Value < 0.001 = Extremely Significant

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นว่าในบรรดาตัวแปรต้นทั้ง 10 ตัว มี 5 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ α 0.05 ได้แก่ ตัวแปร 1. เพศ 2. อายุ 3. สัญชาติ 4. อาชีพ 5. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (รายละเอียดดูตารางที่ 15) ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้คือ $\alpha = 0.05$



ตัวแปรต้น ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร	ตัวแปรตาม ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ						จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		5	4	3	2	1			
		4. อาชีพ	เจ้าของธุรกิจ	10	44	40			
$\chi^2 = 34.75^*$ df = 21	n =	5	22	20	3		50		
	นักวิชาการ,	12.2	49	34.7	4.1	-	16.1	3.663	0.557
	วิชาชีพเฉพาะ =	6	24	17	2		49		
	นักบริหาร	2.9	70.6	23.6	2.9	-	11.2	3.744	0.583
	ผู้จัดการ n =	1	24	8	1		34		
	ลูกจ้าง,พนักงาน	4.5	34.8	40.9	19.7	-	21.7	3.251	0.779
	n =	3	23	27	13		66		
	ข้าราชการ,	7.5	45.3	32.1	15.1	-	17.4	3.338	0.8
รัฐวิสาหกิจ =	4	24	17	8		53			
ทหาร, ตำรวจ									
นักเรียน,	3.8	61.5	23.1	11.5	-	8.6	3.526	0.705	
นักศึกษา n =	1	16	6	3		26			
แม่บ้าน	-	75	25	-	-	3.9	3.716	0.461	
n =		9	3			12			
คนปลดเกษียณ,	21.4	50	21.4	7.1	-	4.6	3.797	0.993	
และอื่นๆ n =	3	7	3	1		14			
5. จำนวนครั้งที่ ใช้บริการ	ครั้งแรก*	9.3	56.6	27.5	6.6	-	59.9	3.647	0.658
$\chi^2 = 22.06^{**}$ df = 6	n =	17	103	50	12		82		
	ครั้งสอง	4.3	48.9	36.2	10.6	-	15.5	3.485	0.66
	n =	2	23	17	5		47		
ครั้งสาม	5.3	30.7	45.3	18.7	-	24.7	3.2	0.762	
หรือมากกว่า n =	4	23	34	14		75			

หมายเหตุ ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ * = มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 15 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ 5 ตัวแปรต้น หรือลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อตัวแปรตาม หรือทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิง หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเพศของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารเพศชายและหญิงมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนนี้ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มอายุ 16-25 ปี มีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด คืออาจกล่าวได้ว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกในลักษณะสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ กล่าวคือ ยิ่งอายุมากความพึงพอใจยิ่งมาก อายุน้อยความพึงพอใจน้อย หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มเอเชีย (ไม่รวมคนไทย) มีความพึงพอใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มสัญชาติอื่นๆ รองลงมาคือ 2. กลุ่มอเมริกา 3. กลุ่มยุโรป ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ 4. กลุ่มคนไทย 5. กลุ่มตะวันออกกลางและแอฟริกัน อธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสัญชาติของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าสัญชาติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มที่ปลดเกษียณและอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2. กลุ่มนักบริหาร ผู้จัดการ 3. กลุ่มแม่บ้าน 4. กลุ่มนักวิชาการ วิชาชีพ 5. กลุ่มเจ้าของธุรกิจ 6. กลุ่มนักเรียน นักศึกษา 7. กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ทหาร และ 8. กลุ่มลูกจ้างพนักงาน หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามผู้โดยสารที่ใช้บริการบ่อยครั้งขึ้นความพอใจลดลง

ข้อสังเกต ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำย่อมมีประสบการณ์เปรียบเทียบกับสนามบินที่อื่น และอาจเป็นผู้โดยสารซึ่งเดินทางบ่อย และยิ่งใช้บริการมากขึ้นย่อมพิจารณาในรายละเอียดได้มากกว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรก หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนนี้แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวนครั้งที่ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

ระดับมหภาค

4.3.5. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด

ตารางที่ 16

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด

ตัวแปรต้น (ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ)	สถิติ			ตัวแปรตาม (ทัศนคติของผู้โดยสารโดยรวมต่อการบริการ)
	X ²	d.f.	Tau C	
1. เพศ	7.4	3	-	จ. อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด
2. อายุ	-	-	0.173***	
3. สัญชาติ	27.491***	9	-	
4. การศึกษา	-	-	0.004	
5. อาชีพ	23.371	21	-	
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	7.945	6	-	
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	14.103*	6	-	
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคยใช้ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศก่อนการขยาย	3.319	3	-	
9. ลักษณะการเดินทาง	3.302	3	-	
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ	3.58	3	-	

หมายเหตุ * P. Value < 0.05 = Significant
 ** P. Value < 0.01E = Very Significant
 *** P. Value < 0.001 = Extremely Significant

จากตารางข้างต้นนี้จะเห็นว่าในบรรดาตัวแปรต้นทั้ง 10 ตัว มี 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ (∞) 0.05 ได้แก่ ตัวแปร 1.อายุ 2. เพศ 3. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (รายละเอียดดูตารางที่ 17)
 ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับตั้งไว้คือ (∞) = 0.05

ตารางที่ 17

การกระจายความถี่แสดงร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของ การท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด จำแนกตามภูมิภาคหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์

ตัวแปรต้น ภูมิภาคหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์กับทัศนคติของ ผู้โดยสาร		ตัวแปรตาม					จำนวน ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย MEAN	S.D.
		ร้อยละของทัศนคติของผู้โดยสารโดยรวมต่อการ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมด							
		5	4	3	2	1			
1. อายุ Tau C = 0.173***	16-25 ปี	-	50	36.1	13.9	-	16.7	3.365	0.624
	n =	18	13	5	3		36		
	26-35 ปี	7.6	41.3	40.2	10.9	-	42.6	3.415	0.755
	n =	7	38	37	10		92		
	36-45 ปี	4.3	63.8	27.7	4.3	-	21.8	3.688	0.542
n =	2	30	13	2		47			
46-55 ปี	7.4	70.4	22.2	-	-	12.5	3.763	0.523	
n =	2	19	6	-	-	27			
56 ปีขึ้นไป*	21.4	42.9	35.7	-	-	6.5	3.762	0.655	
n =	3	6	5	2		14			
2. สัญชาติ X ² = 27.491*** df = 9	อเมริกา*	33.3	33.3	25	8.3	-	5.7	3.924	0.772
	n =	4	4	3	1		12		
	ยุโรป, ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์	3.2	66.1	27.4	3.2	-	29.2	3.605	0.522
	n =	2	41	17	2		62		
ตะวันออกกลาง แอฟริกัน	-	-	50	50	-	0.9	2.444	0.108	
n =			14	2		50			
เอเชีย ไทย	5.9	47.1	37.5	9.6	-	64.2	3.478	0.714	
n =	8	64	51	13		136			
3. จำนวนครั้งที่ ใช้บริการ X ² = 14.103* df = 6	ครั้งแรก*	9.1	58.6	27.3	5.1	-	45.8	3.686	0.621
	n =	9	58	27	5		99		
	ครั้งสอง	6.5	56.5	30.4	6.5	-	21.3	3.603	0.586
n =	3	26	14	3		46			
ครั้งสาม	2.8	38	46.5	12.7	-	32.9	3.27	0.721	
n =	2	27	33	9		71			

หมายเหตุ ภูมิภาคหลังทางสังคมเศรษฐกิจ * = มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 17 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ 5 ตัวแปรต้น หรือลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อตัวแปรตาม หรือทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด (รวม 4 ส่วน คือ พื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า และพื้นที่ทั่วไปของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ได้แก่ ส่วนร้านค้า ภัตตาคาร เป็นต้น) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนนี้ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มอายุ 16-25 ปี มีความพึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด คืออาจกล่าวได้ว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกในลักษณะสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ กล่าวคือ ยิ่งอายุมากความพึงพอใจยิ่งมาก อายุน้อยความพึงพอใจน้อย หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมดแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมดแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด

พบว่าผู้โดยสารกลุ่มอเมริกา มีความพึงพอใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มสัญชาติอื่นๆ รองลงมาคือ 2. กลุ่มยุโรป 3. กลุ่มออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ 4. กลุ่มเอเชีย 5. กลุ่มตะวันออกกลางและแอฟริกัน อธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสัญชาติของผู้โดยสาร

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าสัญชาติมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศแตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด

พบว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามผู้โดยสารที่ใช้บริการบ่อยครั้งขึ้นความพอใจลดลง

ข้อสังเกต ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำย่อมมีประสบการณ์เปรียบเทียบกับสนามบินที่อื่น และอาจเป็นผู้โดยสารซึ่งเดินทางบ่อย และยิ่งใช้บริการมากขึ้นย่อมพิจารณาในรายละเอียดได้มากกว่าผู้โดยสารที่ใช้บริการเป็นครั้งแรก หรืออธิบายได้ว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนนี้แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

นั่นคือสมมติฐานที่ว่าจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ถูกยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือกล่าวได้ว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการมีจำนวนครั้งที่ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมดแตกต่างกัน

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4

4.4 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ อาคราผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด ในส่วนพื้นที่ต่างๆ เป็นผลจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีตารางไขว้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหรือภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจที่มีต่อการบริการและสิ่งต่อการบริการ สามารถสรุปความสัมพันธ์ทั้ง 2 ตัวแปรว่าเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษา ดังปรากฏผลในตารางที่ 18 และ 19 ดังนี้

ตารางที่ 18 (สรุปภาพรวมระดับจุลภาค)

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของ อาคราผู้โดยสารภายในประเทศ ในส่วนพื้นที่ต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตัวแปรต้น (ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ)	ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ			
	ขั้นตอนการตรวจ บัตรโดยสาร	ห้องผู้โดยสาร ขาออก	ห้องผู้โดยสาร ขาเข้า	อาคราผู้โดยสารภายในประเทศในส่วน พื้นที่ทั่วไป
1. เพศ	/	/	/	/
2. อายุ	/	/	/	/
3. สัญชาติ	X	/	/	/
4. การศึกษา	X	X	X	X
5. อาชีพ	/	/	X	/
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	X	X	X	X
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	/	/	X	/
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคย	X	/	X	X
9. ลักษณะการเดินทาง	/	/	X	X
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ คับคั่ง/ ไม่คับคั่ง	X	X	X	X

หมายเหตุ / เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาหรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05
 X ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาหรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

จากตารางที่ 18 สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการในพื้นที่ต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานแล้ว ผู้วิจัยจะขอเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในแต่ละพื้นที่พบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ

พบว่าทั้ง 4 พื้นที่ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน คือผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าโดยลักษณะส่วนตัวของเพศหญิงมีความสนใจในรายละเอียด ช่างสังเกต ชอบวิพากษ์วิจารณ์ จึงพบข้อบกพร่องที่มาให้ความพึงพอใจในการบริการลดลง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ

พบว่า 3 พื้นที่ที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะเชิงบวกสอดคล้องกัน ได้แก่พื้นที่ห้องผู้โดยสารขาออก ขาเข้า พื้นที่อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั่วไป พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด และอายุ 16-25 ปี มีความพื่อน้อยที่สุด กล่าวคืออายุมากความพึงพอใจมาก อายุน้อยความพื่อน้อย ส่วนพื้นที่ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารพบว่ากลุ่มอายุระหว่าง 46-55 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปอยู่น้อย ไม่ต่างกัน อาจเนื่องมาจากค่าทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของกลุ่มอื่นๆ พบว่ามีลักษณะพื้นที่เหมือนกันทุกพื้นที่ อาจคาดคะเนได้ว่าผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ย่อมมีประสบการณ์ในการเดินทางไปในที่ต่างๆ น้อย และส่วนใหญ่อาจไม่สนใจในเรื่องการบริการและสถานที่ ส่วนผู้โดยสารที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการเดินทางและการใช้บริการต่างๆ มากกว่า จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบและสามารถแสดงความคิดเห็นถึงการพัฒนาในสัดส่วนที่ตนเองพอใจได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ

พบว่า 3 พื้นที่ที่ผลของความสัมพันธ์เหมือนกันคือ พื้นที่ชั้นตอนในการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาเข้า ห้องผู้โดยสารขาออก พบว่าผู้โดยสารสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจมากกว่าสัญชาติอื่น ยกเว้นพื้นที่ในส่วนทั่วไปของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศที่พบว่ามีกลุ่มเอเชีย (ไม่รวมคนไทย) มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอเมริกันอยู่บ้างเล็กน้อย ส่วนกลุ่มที่พื่อน้อยที่สุด คือกลุ่มตะวันออกกลางและอัฟริกัน ซึ่งให้ทัศนคติเหมือนกันในทุกพื้นที่ เมื่อดูในลักษณะรวมแล้วผู้โดยสารชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความพื่อน้อยในการบริการต่างๆ ของ 4 พื้นที่มากกว่าผู้ใช้บริการชาวไทย จากผลดังกล่าวนี้อาจคาดคะเนได้ว่ามาตรฐานของความพื่อน้อยในการวัดสิ่งต่างๆ ของคนไทยมีระดับสูงกว่าชาวต่างประเทศ จึงคิดว่าน่าจะพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกได้ดีกว่าเท่าที่เป็นอยู่ อย่างไรก็ตามทัศนคติของผู้โดยสารคนไทยนับว่ามีความสำคัญที่จะนำไปพิจารณาพบทวนเพื่อปรับปรุงการบริการของอาคารผู้

สารภายในประเทศเพราะว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่เป็นคนไทยมีสัดส่วนไม่น้อยกว่าผู้
โดยสารชาวต่างประเทศ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบิน

พบว่าความสัมพันธ์ทั้ง 3 พื้นที่เหมือนกันคือกลุ่มผู้โดยสารที่ปลดเกษียณหรือมี
อาชีพอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการ เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ
อาจคาดคะเนได้ว่ากลุ่มคนปลดเกษียณมีความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกันกับอายุกล่าวคือ
คนปลดเกษียณจัดอยู่ในกลุ่มอาชีพอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ เป็นต้น อาจคาดคะเนได้ว่า กลุ่มนี้มี
ความคุ้นเคยกับสถานที่ เจ้าหน้าที่ต่างๆ ในบริเวณนี้ และเข้าใจขั้นตอนการให้บริการต่างๆ
จึงสามารถจะพัฒนาการให้บริการได้ในสัดส่วนที่ตนเองพอใจ อีกประการหนึ่งมัคคุเทศก์มี
โอกาสเดินทางไปยังสนามบินอื่น จึงสามารถเปรียบเทียบการบริการด้านต่างๆ กับสนามบิน
ใกล้เคียง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบิน

พบว่าผลของความสัมพันธ์ทั้ง 3 พื้นที่เหมือนกัน คือมีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงลบ
คือผู้โดยสารยิ่งใช้บริการจำนวนครั้งมาก ความพึงพอใจลดน้อยลง อาจคาดคะเนข้อมูลใน
ส่วนนี้ได้ว่าผู้ให้บริการมากครั้งย่อมมีโอกาสประสบปัญหาความไม่สะดวกสบายจากการ
บริการมากกว่าผู้ให้บริการครั้งแรก และการใช้บริการมากครั้งทำให้ผู้ให้บริการมีโอกาสได้
สัมผัสพิจารณาข้อบกพร่องเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันการกำหนดเกณฑ์ของความพอใจของผู้
ใช้บริการมากครั้งอาจสูงกว่าผู้ให้บริการครั้งแรก ซึ่งมีความเห็นว่าการพัฒนาได้ในระดับนี้น่า
จะเพียงพอแล้ว

6. ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่ให้บริการอาคารนี้ก่อนการขยายกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบิน

พบว่ามีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงลบเช่นเดียวกับข้อ 5 อาจคาดคะเนได้ว่าผู้โดยสาร
ที่เคยใช้บริการอาคารนี้ก่อนการขยายอาจเคยประสบปัญหาในพื้นที่บริเวณห้องผู้โดยสาร
ขาออก และคิดว่าเมื่อมีการพัฒนาจะทำให้ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึง
กำหนดเกณฑ์ของความพึงพอใจไว้สูงกว่าผู้ไม่เคยใช้บริการก่อนการขยายมาก่อน ซึ่งมีความ
คิดเห็นว่าการพัฒนาได้ในระดับนี้เพียงพอแล้ว

7. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบิน

พบว่าผลของความสัมพันธ์ทั้ง 2 พื้นที่เหมือนกันคือ ผู้โดยสารที่เดินทางร่วมกับบริษัท
ท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางตามลำพัง อาจคาดคะเนได้ว่าบริษัท
ท่องเที่ยวสามารถจัดเตรียมให้คำแนะนำตลอดจนมีประสบการณ์คุ้นเคยกับสถานที่ที่สามารถ
ดูแลอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้โดยสารได้มากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางตาม
ลำพัง

ตารางที่ 19 (สรุปภาพรวมระดับมหภาค)

สรุปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารและทัศนคติที่มีต่อการบริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด

(ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ)	ทัศนคติของผู้โดยสารโดยรวมต่อการบริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศทั้งหมด
1. เพศ	X
2. อายุ	/
3. สัญชาติ	/
4. การศึกษา	X
5. อาชีพ	X
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง	X
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	/
8. ประสบการณ์การใช้บริการ เคย/ไม่เคย	X
9. ลักษณะการเดินทาง	X
10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ คับคั่ง/ ไม่คับคั่ง	X

หมายเหตุ / เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาหรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05
X ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาหรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05