

การประเมินคุณภาพการบริการ
กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา

The Service Quality Assessment

A Case Study of U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport

นภกช หอมสุวรรณ* และ สิทธิโชค สิ้นรัตน์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

18/18 ถ.บางนา-ตราด ต.บางโหลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

*Email : noppakotch9@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เพื่อนำเสนอประสิทธิภาพการให้บริการ และเพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ที่มีต่อการบริการผู้โดยสารภายในทำอากาศยาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จุดประสงค์ในการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อการประเมินประสิทธิภาพการบริการมีระดับความสัมพันธ์มาก ตามลำดับ

คำสำคัญ : การประเมินคุณภาพ คุณภาพการบริการ ทำอากาศยาน

Abstract

The objectives of this report were to study the quality assessment of service, the performance assessment of service and analysis the problems for development the quality of service of U-Tapao Rayong-Pattaya international airport. The sample groups that used for the study were customers in the passenger building by purposive sampling amount 400 samples. The

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

Keyword : Quality assessment, Service quality, Airport

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐมีนโยบายที่จะเสริมสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการขนส่งทางอากาศของภูมิภาค โดยการเป็นศูนย์กลางของการบินพาณิชย์แห่งภูมิภาคเอเชียของไทย จึงได้มีการพัฒนากิจการการบินในด้านต่างๆ ให้ทันสมัยพร้อมรองรับการขยายตัวด้านคมนาคมขนส่งทางอากาศของภูมิภาคเอเชียที่เพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับแนวโน้มความต้องการใช้บริการการเดินทางของผู้โดยสารที่มีตัวเลขที่สูงมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง อย่างรวดเร็วและก้าวกระโดด ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยเรากำลังจะเข้าสู่ประชาคมเขตการค้าเสรีอาเซียน หรือแน่นอนว่าย่อมมีการเดินทางไปมาหาสู่กันในกลุ่มประเทศอาเซียนมากขึ้น (กองการบินทหารเรือ, 2565) อีกทั้งยังมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเขตการค้าเสรีอาเซียน มีมุมมองเกี่ยวกับศักยภาพการเป็นศูนย์กลางอาเซียนด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยว่า มีความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ทำเลที่ตั้ง และมีศักยภาพในการเป็นประตูการค้าของภูมิภาคอินโดจีน เป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภูมิภาคที่มีอาณาเขตติดต่อกับพรมแดนประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ ทั้งทางบก ทางราง ทางอากาศ และทางน้ำ และทำเลทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทย ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการคมนาคม และโลจิสติกส์ของภูมิภาคที่สามารถเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ในอินโดจีนเข้าด้วยกัน (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2557) การเปิดประชาคมเขตการค้าเสรีอาเซียน ยังก่อให้เกิดปัจจัยสนับสนุนธุรกิจการบินอีกปัจจัยหลัก คือการเปิดเสรีการบินอาเซียน ในปี พ.ศ. 2556 โดยเป็นกรอบความตกลงพหุภาคีเพื่อให้ประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถขนส่งทางอากาศ ระหว่างกัน โดยไม่จำกัดจำนวน ความจุความถี่ อย่างไรก็ตามการรวมเป็นประชาคมเขตการค้าเสรีอาเซียน ก็ได้ส่งผลให้เกิดความตึงเครียดต่อธุรกิจการบินในภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยทำให้เกิดการเพิ่มเที่ยวบินและขยายเส้นทางการบินมายังประเทศอาเซียน และเส้นทางการบินระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนมากยิ่งขึ้น (มหานครอาเซียน, 2559) ซึ่งการบริการเป็นภารกิจหลักของท่าอากาศยานหรือเป็นผลิตผลของท่าอากาศยานทั่วโลกที่จะต้องแข่งขันกัน ในทางสร้างสรรค์ พัฒนา และปรับปรุงการบริการ ให้ท่าอากาศยานของตนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด เพราะความพึงพอใจนี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ชื่อเสียงของท่า

อากาศยาน และรายได้ของท่าอากาศยาน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551)

ดังนั้น จากการศึกษาที่รัฐบาลมีนโยบายให้ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา เป็นสนามบินพาณิชย์แห่งที่ 3 ของประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเกือบ 6 ล้านคนต่อปี จากข้อมูลดังกล่าวท่าอากาศยานจึงเปรียบเสมือนประตูสวรรค์ของนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเข้าสู่ประเทศ การสร้างความประทับใจที่มีต่อผู้ใช้บริการย่อมมีอิทธิพลด้านความรู้สึกที่มีต่อประเทศนั้น ในแง่ต่างๆ ฉะนั้นประเทศต่างๆ จึงพยายามที่จะปรับปรุงท่าอากาศยานของตนให้มีความสะอาด มีความเป็นระเบียบ มีความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัย ให้กับผู้ใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวประเทศของตนมากยิ่งขึ้น การที่ท่าอากาศยานจะสามารถบริการให้ผู้ใช้บริการประทับใจขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการของท่าอากาศยานนั้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีต่อการให้บริการผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน
2. เพื่อนำเสนอประสิทธิภาพการบริการ ที่มีต่อการให้บริการผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการกับปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ทบทวนวรรณกรรม

จากทบทวนวรรณกรรม ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” จากการศึกษา พบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ อาชีพ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิที่มีผลต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

และ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ศิริพร เจริญศิริ วิริยะกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี” จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน

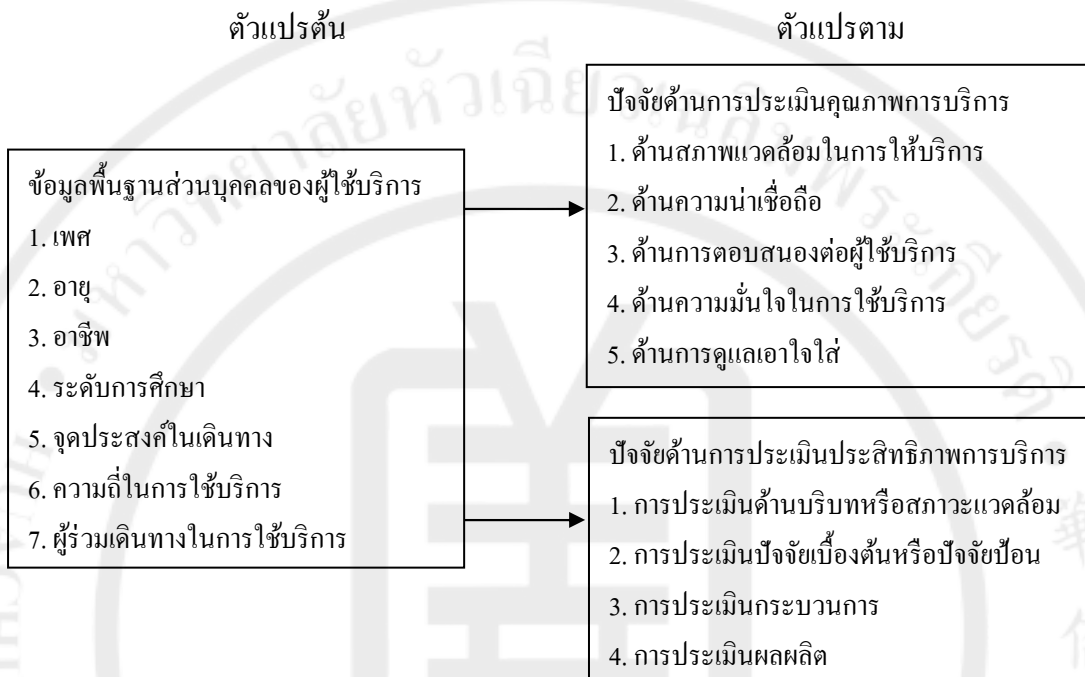
ทวี อุปสุจิน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมิน โครงการการพัฒนาการจัดการศึกษาด้านอาชีพของ นักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1” จากการศึกษา พบว่า ผลการประเมินด้านบริบท โดยภาพรวมมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากและผ่านเกณฑ์ การประเมินตามกำหนด ผลการประเมินด้านปัจจัยอื่น โดยภาพรวมมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ผ่าน เกณฑ์การประเมินตามกำหนด ผลการประเมินด้านกระบวนการ โดยภาพรวมมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์การประเมินตามกำหนด ผลการประเมินด้านผลผลิต ในด้านผลที่เกิดกับนักเรียนในด้านอาชีพ โดย ภาพรวมมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์การประเมินตามกำหนด

พิชญ์ อภิสมมาตร โยธิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลการดำเนินงาน โครงการส่งเสริมทักษะ ทางสังคม Hail Trip” จากการศึกษา พบว่า 1) การประเมินในด้านบริบท และความต้องการจำเป็น โดยยึด วัตถุประสงค์ พบว่า การประเมินความเหมาะสมของโครงการในด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ปัจจัยเบื้องต้น โครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก การประเมินความเหมาะสมของโครงการในด้านกระบวนการใน ภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องของอุปสรรคจากภัยธรรมชาติ ได้แก่ ฝนตก ปัญหาจากสัตว์ และแมลงบางชนิด และอากาศที่ร้อน การประเมินความเหมาะสมของโครงการในด้านผลผลิต พบว่า นักศึกษา แพทย์ที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก

บุญทิพย์ ทองเพชร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้าน คุณภาพ บริการพยาบาลของหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” จาก การศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาล อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านอายุความพึงพอใจในงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้าน คุณภาพบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา โดยข้อมูลสถิติผู้โดยสารประจำปีพ.ศ. 2558 มีจำนวน 177,120 คน (สำนักงานการทำอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา, 2559) เนื่องจากทราบจำนวนของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 95% ดังนั้น สูตรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

เมื่อ n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ยอดผู้โดยสารประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 177,120 คน

c แทนค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{177,120}{1 + 177,120(0.05)^2} \\ &= 399.09 \approx 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างของประชากรผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา ระยอง-พัทยา ประจำปี พ.ศ. 2558 ตามสูตรของ Taro Yamane พบว่าขนาดตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ มี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบคำถามนามบัญญัติ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา ระยอง-พัทยา มีคำถามจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจในการใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการประเมินประสิทธิภาพการบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกา ระยอง-พัทยา มีคำถามจำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในความคิดเห็นของท่าน ท่านรู้สึกประทับใจในเรื่องใดบ้าง ในการให้บริการของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการภายในอาคารรองรับผู้โดยสาร และท่านคิดว่าการให้บริการในเรื่องใดบ้างที่ยังมีปัญหา และท่านคิดว่าสำคัญและสมควรได้รับแก้ไข ปรับปรุง หรือเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ค่าระดับคะแนนความคิดเห็น	ความหมาย	
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 4.51-5.00	ระดับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการในระดับมากที่สุด
ระหว่าง 3.51-4.50	ระดับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการในระดับมาก
ระหว่าง 2.51-3.50	ระดับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการในระดับปานกลาง
ระหว่าง 1.51-2.50	ระดับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการในระดับน้อย
ระหว่าง 1.00-1.50	ระดับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

การนำเสนอผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	202	50.5
	หญิง	198	49.5
	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.3
	20-30 ปี	193	48.3
	31-40 ปี	94	23.5
	41-50 ปี	57	14.2
	มากกว่า 50 ปี	19	4.8
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	18.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	157	39.3
	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	69	17.3

แม่บ้าน/อาชีพอิสระ	37	9.3
นักเรียน/นักศึกษา	63	15.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	155	38.8
ปริญญาตรี	206	51.5
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.8
จุดประสงค์ในการใช้บริการ		
ติดต่อธุรกิจ	64	16.0
การประชุม/สัมมนา	27	6.8
เยี่ยมญาติ	42	10.5
หยุดพักผ่อน	236	59.0
ศึกษาเล่าเรียน	31	7.8
ความถี่ในการใช้บริการ		
ครั้งแรก	181	45.3
1-2 ครั้ง	82	20.5
3-4 ครั้ง	45	11.3
5-6 ครั้ง	24	6.0
มากกว่า 7 ครั้ง	68	17.0
ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการ		
คนเดียว	138	34.5
สามี/ภรรยา	36	9.0
ครอบครัว	90	22.5
ญาติพี่น้อง	37	9.3
กรุ๊ปทัวร์	7	1.8
เพื่อน	92	23.0

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นเพศชาย มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีจุดประสงค์ในการเดินทางหยุดพักผ่อน มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีความถี่ในการใช้บริการครั้งแรกมีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และมีผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการเป็นตนเอง มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการ	ระดับการประเมินคุณภาพการบริการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านความมั่นใจในการใช้บริการ	3.86	0.787	มาก	1
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.81	0.769	มาก	2
ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	3.71	0.890	มาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.70	0.869	มาก	4
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	3.53	0.922	มาก	5
รวม	3.72	0.865	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลรวมค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการประเมินคุณภาพการบริการ เรียงลำดับดังนี้ 1) ด้านความมั่นใจในการใช้บริการ 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.81, 3.71, 3.70 และ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการบริการ

การประเมินประสิทธิภาพการบริการ	ระดับการประเมินประสิทธิภาพการบริการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
การประเมินผลผลิต	3.89	0.794	มาก	1
การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม	3.87	0.797	มาก	2
การประเมินกระบวนการ	3.81	0.781	มาก	3
การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน	3.65	0.869	มาก	4
รวม	3.80	0.810	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลรวมค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินประสิทธิภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการประเมินประสิทธิภาพการบริการ เรียงลำดับดังนี้ 1) การประเมินผลผลิต 2) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม 3) การประเมินกระบวนการ และ 4) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, 3.87, 3.81 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.5 จุดประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 ความถี่ในการใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.7 ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.5 จุดประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.6 ความถี่ในการใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเกาที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2.7 ผู้ร่วมเดินทางในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการบริการ	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา จุดประสงค์ในการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ มีระดับความสัมพันธ์มาก ในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการต่อการบริการผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน ความมั่นใจในการใช้บริการมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการตามลำดับ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพการบริการ พบว่าระดับการประเมินประสิทธิภาพการบริการ การประเมินผลผลิต การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินกระบวนการ และการประเมินปัจจัยเบื้องต้นตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการ

การอภิปรายผล

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับ เกษกนก ศศิขจรยศ (2556) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล (2554) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ สอดคล้องกับ ทวี อุปสุจิน (2554) พบว่า ผลการประเมินด้านผลผลิต โดยภาพรวมมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์อย่างมาก กับปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพการบริการในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับปิยะนุช เลิศศิริ (2554) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการมีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการประเมินคุณภาพการบริการ และการประเมินประสิทธิภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง-พัทยา ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยาน
2. การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการ และการประเมินประสิทธิภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- เกษกนก ศศิบุตรยศ. (2556). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของ ผู้
มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กองการบินทหารเรือ. (2565). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นายวิทย์พรินต์ติ้งแอนด์ มัลติมีเดีย.
- ทวี อุปสุชิน. (2554). การประเมินโครงการการพัฒนาการจัดการศึกษาด้านอาชีพของนักเรียนใน
โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน.
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน.
- มหานครอาเซียน. (2559). [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.uasean.com/kerobow01/812>
สืบค้นวันที่ 20 กันยายน 2559
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). การจัดการทำอากาศยาน. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร
- บุญทิพย์ ทองเพชร. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการ
พยาบาลของหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
พยาบาลศาสตรบัณฑิต. วารสารวิชาการแพทย์เขต 11.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.
วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชญ อภิสมมาตร โยธิน. (2549). การศึกษาผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม “Hail Trip”.
มหาวิทยาลัยในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี.
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง-พัทยา. (2559). สถิติการขนส่งทางอากาศ. สำนักงานการทำ
อากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง-พัทยา
- สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.thaichamber.org/scripts/detail_event.asp?Tag=6&nEventID=2255
สืบค้นวันที่ 20 กันยายน 2559
- อินทิรา จันทรรัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบิน
ภายในประเทศ . สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Yamane, T. 1973. *Statistic: An Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York: Harper and Row.