

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษา คุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานของบริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมา ได้ ประชาชนที่มาใช้บริการอาคารผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 100 คน ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัย ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ผู้ใช้บริการ อาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด โดยใช้แบบสอบถาม ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในอาคารผู้โดยสาร

ตอนที่ 1 การแจกแจงความถี่

จากกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานของบริษัททำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	52	52.0
หญิง	48	48.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	36	36.0
20-29 ปี	43	43.0
30-39 ปี	7	7.0
40-49 ปี	6	6.0
50 ปีขึ้นไป	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	40	40.0
รับราชการ	23	23.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.0
พนักงานบริษัทเอกชน	17	17.0
เจ้าของกิจการ	17	17.0
อาชีพอื่นๆ	-	-
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รับราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าของกิจการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	18	18.0
1- 10,001 บาท	28	28.0
10,001-30,000	18	18.0
30,001-50,000	-	-
50,001-70,000	10	10.0
70,001-90,000	4	4.0
90,0001 ขึ้นไป	22	22.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1- 10,001 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ 90,0001 ขึ้นไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ไม่มีรายได้และ 10,001-30,000 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ รายได้ที่ 70,001-90,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	20	20.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	50	50.0
สูงกว่าปริญญาตรี	30	30.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร

คุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน อาคารผู้โดยสาร	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความสะดวกในการให้บริการ	4.2700	.26874	มากที่สุด	1
ด้านความพร้อมของสถานที่	4.2680	.29159	มากที่สุด	2
ความพร้อมของพนักงาน	4.0940	.27333	มาก	4
ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล	4.1320	.26088	มาก	3
ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ	4.0000	.25126	มาก	6
ด้านอธยาศัยในการให้บริการ	4.0840	.26389	มาก	5
รวม	4.1413	.10757	มาก	

จากตารางที่ 6 ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสารภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .107 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณาอันดับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารพบว่า อันดับที่ 1 ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .268 74 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .29159 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .260 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 4 คือ ความพร้อมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .27333 ให้ความสำคัญ ในระดับมาก อันดับที่ 5 ด้านอธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .26389 ให้ความสำคัญในระดับมาก และอันดับที่ 6 ด้านการ

แสดงออกในขณะที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .26389
ให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร
ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ด้านความสะดวกในการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ สลับซับซ้อน	4.3600	.50292	มากที่สุด	2
มีความรู้ ความสามารถที่จะให้คำแนะนำ	4.1000	.54123	มากที่สุด	5
มีการประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง	4.2900	.57375	มากที่สุด	3
มีความพร้อมที่จะคอยให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	4.4100	.49431	มากที่สุด	1
มีการวางระบบเพื่อปฏิบัติงานอย่าง สะดวกสบาย	4.1900	.56309	มาก	4
รวม	4.2700	.26874	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ภาพรวมคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวม ด้านความสะดวกในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย
($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .26874 คือ อยู่ในระดับระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 มีความพร้อมที่จะคอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .494 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด
อันดับที่ 2 การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่สลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.36 ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (SD) เท่ากับ .502 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์เพื่อ
อำนวยความสะดวกอย่างต่อเนืองมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ
.573 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร
ด้านความพร้อมของสถานที่

ด้านความพร้อมของสถานที่	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	4.2400	.45216	มากที่สุด	3
ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาด และเพียงพอ	4.1200	.59084	มาก	5
สถานที่ที่จะรองรับประชาชน เพื่อให้บริการต่างๆอยู่ใกล้กัน	4.3400	.57243	มากที่สุด	2
ป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำสถานที่ต่างๆเห็นได้อย่างชัดเจน	4.1600	.56354	มาก	4
การสัญจรเข้า-ออก อาคารผู้โดยสาร ง่าย ไม่สับสน	4.4800	.50212	มากที่สุด	1
รวม	4.2680	.29159	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวม ด้านความพร้อมของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .291 คือ อยู่ในระดับระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 การสัญจรเข้า-ออก อาคารผู้โดยสาร ง่ายไม่สับสน มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) เท่ากับ 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .502 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 สถานที่ที่จะรองรับประชาชน เพื่อให้บริการต่างๆอยู่ใกล้กันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .572 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 สถานที่จอดรถมีเพียงพอมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .452 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร
ความพร้อมของพนักงาน

ความพร้อมของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ต้อนรับด้วยความอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ	4.0200	.47098	มาก	4
ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	4.1900	.48607	มาก	1
ต้อนรับด้วยความจริงใจ เอาใจใส่ ตั้งใจปฏิบัติงาน	3.9500	.47937	มาก	5
ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ที่ทันใจ บริการสม่ำเสมอ	4.1200	.55560	มาก	3
ทำให้ผู้มารับบริการพอใจและ ไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ	4.1900	.63078	มาก	1
รวม	4.0940	.27333	มาก	

จากตารางที่ 9 ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสารภาพรวม ความพร้อมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .273 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองและทำให้ผู้มารับบริการพอใจ และ ไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .486 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ทันใจ บริการสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .555 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 4 ต้อนรับด้วยความอ่อน โยนให้เกียรติอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .470 ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของโรงแรมผู้โดยสาร
ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล

ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ให้คำแนะนำในการให้บริการต่างๆ ได้ อย่างชัดเจน	4.1000	.41439	มาก	4
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และให้ คำแนะนำ ตลอดเวลา	4.1600	.46537	มาก	2
มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ คำแนะนำการใช้บริการในอาคาร ผู้โดยสาร	4.1100	.49021	มาก	3
มีการให้ข้อมูล และ แนะนำเกี่ยวกับ สถานที่ต่างๆในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.0700	.55514	มาก	5
มีการเผยแพร่สาระ เกี่ยวกับ สนามบิน โดยเอกสารแผ่นพับใบปลิว หรือ สื่อ โทรทัศน์	4.2200	.57875	มากที่สุด	1
รวม	4.1320	.26088	มาก	

จากตารางที่ 10 ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของโรงแรมผู้โดยสารภาพรวม ด้านการให้คำแนะนำข้อมูลมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .260 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 มีการเผยแพร่สาระ เกี่ยวกับ สนามบิน โดยเอกสาร แผ่นพับใบปลิว หรือ สื่อโทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) เท่ากับ 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .578 ให้ ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และให้คำแนะนำ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .465 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำการใช้บริการในอาคารผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .490 ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ
ของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสาร
ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ

ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
พูดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพเรียบร้อย	4.1200	.49808	มาก	1
หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง จุนเจือ ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ	4.0600	.46753	มาก	2
แสดงความตั้งใจฟัง คำถามหรือปัญหา ของผู้ที่มาติดต่อ	4.0100	.50242	มาก	3
แสดงความให้เกียรติผู้ที่มาติดต่อ	3.8100	.46482	มาก	4
รวม	4.0000	.25126	มาก	

จากตารางที่ 11 ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสารภาพรวม ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .251 คือ อยู่ในระดับระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .498 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 2 หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง จุนเจือ ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .467 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 แสดงความตั้งใจฟัง คำถามหรือปัญหาของผู้ที่มาติดต่อมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .502 ให้ความสำคัญในระดับมาก

ต้นฉบับไม่ปรากฏหน้านี้