

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการศึกษา คุณภาพด้านการบริการ ของพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร มีวัตถุประสงค์ ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมา จากประชาชนที่มาใช้บริการอาคารผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 100 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ป้ายชื่อส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนอาคารผู้โดยสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้บริโภครที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

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

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

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

5. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร

1. ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของ พนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .107 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณาอันดับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารพบว่า อันดับที่ 1 ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .268 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .291 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 .273 ให้ความสำคัญ ในระดับมาก อันดับที่ 5 ด้านอธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.08 ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .263 ให้ความสำคัญในระดับมาก และอันดับที่ 6 ด้านการ แสดงออกในขณะให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .263 ให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ

2. ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวม ด้านความสะดวกในการให้บริการมี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .268 คือ อยู่ในระดับระดับมากที่สุด

ต้นฉบับไม่ปรากฏหน้า

ตลอดเวลามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .465 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำการใช้บริการในอาคารผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .490 ให้ความสำคัญในระดับมาก

6. ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวม ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .251 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .498 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 2 หลีกเลียงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .467 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 แสดงความตั้งใจฟังคำถามหรือปัญหาของผู้ที่มาติดต่อมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .502 ให้ความสำคัญในระดับมาก

7. ภาพรวมของคำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารภาพรวม ด้านอริยสัจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .263 คือ อยู่ในระดับระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 มีความเอาใจใส่ดูแลต่องานบริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) .457 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 2 มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .492 ให้ความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 3 ให้ความสำคัญ และ เสมอภาคต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .469 ให้ความสำคัญในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1- 10,000 บาท มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่ที่ทำการแจกแบบสอบถามเป็นนักศึกษามากกว่าบุคคลอื่น ๆ และทำให้ได้ผลออกมาส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาเพศชายและมีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษามากกว่าอาชีพอื่น ๆ

ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เท่ากับ .107 คือ อยู่ในระดับระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอันดับ 1 ด้านความสะดวกในการให้บริการ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ด้านความพร้อมของสถานที่ ให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล มี ให้มีความสำคัญในระดับมาก อันดับที่ 4 คือ ความพร้อมของพนักงาน ให้มีความสำคัญ ในระดับมาก อันดับที่ 5 ด้านอรรถาธิบายในการให้บริการ ให้มีความสำคัญในระดับมาก และอันดับที่ 6 ด้านการแสดงออกในขณะที่ให้บริการ ให้มีความสำคัญในระดับมาก มีความสอดคล้องกับธีระศักดิ์ วระสุข (2537) ได้ศึกษาวิจัยการบริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อำนาจเจริญ พบว่าผู้มาใช้บริการร้อยละ 92.00 มีความพึงพอใจและควรปรับปรุงบริการด้านการสร้างความรู้สึกที่ดีกับลูกค้า เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานดี และด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต โดยพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจสูง มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะเป็นผู้ที่ไม่แน่วแน่ว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นของคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกันไปไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นของคุณภาพด้านการบริการของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีนัย ทิพย์บำรุง (2544) ได้ศึกษาวิจัยการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ยะลา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจควรได้มีการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัย ความคิดเห็น คุณภาพด้านการบริการของพนักงาน

บริษัท ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารผู้โดยสาร และความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เป็นผู้รับสารเพียงด้านเดียวเท่านั้น มิได้ศึกษาครอบคลุมไปถึง ธุรกิจบริการ โดยใช้ 4P (Product Price Place Promotion) ซึ่งหลักการใช้คือการวางแผนในแต่ละส่วนให้เข้ากัน และเป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เราเลือกเอาไว้ให้มากที่สุด ในบางธุรกิจอาจจะไม่สามารถปรับเปลี่ยน ทั้ง 4P ได้ทั้งหมดในระยะสั้นก็ไม่ใช่เพราะ เรา สามารถ ค่อยๆปรับกลยุทธ์จนได้ ส่วนผสมทางการตลาดได้เหมาะสมที่สุด หากมีการศึกษาเพิ่มเติม จะทำให้มองเห็นภาพรวมของด้านการบริการของพนักงานชัดเจนขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นระดับคุณภาพ
ด้านบริการของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในส่วนของการผู้โดยสารนำไปใช้ใน
องค์กรอื่น ๆ ได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สามารถนำไปใช้ในการทำงานในองค์กรอื่น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University