

# ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ

กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

The Relationship between Service Quality and Service Efficiency :

A Case Study of Hat Yai International Airport

นางสาวอังศุมาลิน แซ่เจ้ <sup>1</sup>

Miss Angsumalin Saejaj

E-mail: angsumalin.saejaj@gmail.com

ดร.พัฒน์จิ โภญจนาท <sup>2</sup>

Dr. Pattanij Gonejanart

E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่า t-test ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Analysis of Variance (ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ภาพรวมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพ, ความสัมพันธ์

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejaj@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนาท  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

## Abstract

This research on the relationship between service quality and service efficiency : a case study of Hat Yai international airport. the purpose of this research were to study: (1) the differences of personal factors towards the service quality of Hat Yai International Airport. (2) the relationship between service quality and service efficiency of Hat Yai International Airport. Data was collected by the satisfaction survey of the departing domestic passengers who used the service of Hat Yai International Airport in the total of 400 samples. The statistics used for data analysis combined of Percentage, Mean, Standard deviation, t-test value for two variable groups and Analysis of Variance (ANOVA) with more than two sample groups compared by Least Significant Difference (LSD) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results revealed that the different gender did not affect the service quality. But different age, education, occupation, and monthly income affected the service quality at statistical significance .05 In overall, the service quality correlated with the service efficiency in the CIPP Model at the high level and the same direction at the statistical significance level .01

**Keywords :** Service Quality, Efficiency, Relationship

## บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ในส่วนของธุรกิจการให้บริการ มีแนวโน้มเจริญเติบโตสูงขึ้น การบริการถือเป็นภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการดำเนินกิจการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่ง ที่สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยส่งเสริม กิจการทำอากาศยานและกิจการอื่นๆ โดยเฉพาะภารกิจด้านการบริการ ซึ่งทางทอท.ให้ความสำคัญ ในการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งการสร้างรายได้ให้กับองค์กรและประเทศ โดยมีแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อสร้าง ความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัย คือ มาตรฐาน บริการคือหัวใจ”

ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารจำนวน 2.55 ล้านคนต่อปี โดยในปี 2560 ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีผู้โดยสารทั้งสิ้น 4.36 ล้านคนต่อปี และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความแออัดในการให้บริการ และยังพบความคับคั่งในการ ให้บริการทั้งภายในเขตท่าอากาศยานและอาคารผู้โดยสาร ซึ่งอาคารในปัจจุบันไม่สามารถรองรับ ผู้โดยสารที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางทอท.ได้กำหนดแผนการพัฒนา ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสาร รวมทั้งการจราจรทางอากาศ เพื่อรองรับเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [ทอท.], 2561)

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนานท  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

ดังนั้น ปริมาณผู้โดยสารมีจำนวนมากขึ้น ความแออัดในการใช้บริการย่อมสูงขึ้น รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้บริการมีความหลากหลายมากขึ้น คุณภาพการบริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ โดยในแต่ละองค์กรควรมีคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น เพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจ หากธุรกิจมีคุณภาพการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ย่อมจะสามารถส่งมอบคุณค่าและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ แต่คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพและมีคุณลักษณะที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความปลอดภัย ความสะดวก เป็นต้น ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการจึงมีความจำเป็น รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และหากการบริการนั้นเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ย่อมเป็นสิ่งที่ดียิ่งในแง่ของการบริการและองค์กร (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560)

ทั้งนี้ ทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้มีความสำคัญในส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันโดยเฉพาะความสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อพัฒนาและบริหารจัดการในด้านการบริการ อีกทั้งทางผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการและปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน การปฏิบัติงานที่มีศักยภาพของพนักงานในการดำเนินงานของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานสากล และมีส่วนช่วยขับเคลื่อนพัฒนา ศักยภาพและรายได้ขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศในด้านของการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อีกด้วย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

## ขอบเขตงานวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา แสดงรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน และปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่
2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในรูปแบบ CIPP Model ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนานา  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

3. กลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา คือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

**ขอบเขตระยะเวลา** แสดงรายละเอียดดังนี้

1. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการและกระบวนการทำงาน ของพนักงานที่สามารถตอบสนองและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการวางแผนทางและกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการให้บริการที่มีคุณภาพของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

### **การทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน**

#### **แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ**

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เบอร์รี่และไซแฮมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560 พบว่า ปัจจัยการประเมินคุณภาพหรือที่เรียกว่า SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และความเชื่อถือ เชื่อมั่นในการบริการ (Reliability)

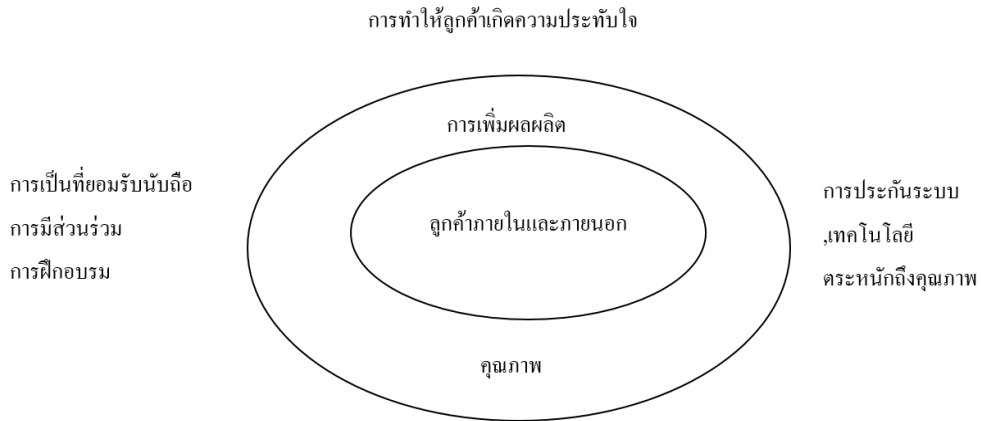
#### **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ**

(Spechler, 1988 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) คุณภาพการบริการสามารถรับรู้ได้ ซึ่งการที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก (Woodside et al., 1989 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพาราสุรามาน เบอร์รี่และไซแฮมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) โดยหลักสำคัญคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นให้กับลูกค้า สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้า จนเกิดเป็นความประทับใจให้กับลูกค้า โดยปัจจัยสำคัญควรพิจารณาประกอบด้วยสองประการ ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านคุณภาพ โดยจากรูปแบบประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ (Service Quality Effectiveness Model) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านความสำเร็จของกระบวนการสู่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ โดยได้กำหนดแนวทางความสำเร็จของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ (1) การทำให้ลูกค้าพอใจและ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนานท์  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

ประทับใจ (2) การประกันคุณภาพ (3) วิธีการของระบบด้านเทคโนโลยี (4) การตระหนักถึงคุณภาพ (5) การฝึกอบรม (6) การมีส่วนร่วม (7) การเป็นที่รู้จักยอมรับนับถือ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 รูปแบบประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ (Service Quality Effectiveness Model) ที่มา : ภาวิณี ทองแย้ม,2560

### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model

CIPP เป็นโมเดลที่รู้จักและยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวคิดในการประเมินผล ในปี ค.ศ. 2007 เดเนียล สต๊ฟเฟิลบีม ทำการประเมินกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยมีจุดสำคัญในการใช้ ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร ทั้งนี้ CIPP Model มักนิยมนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์งาน โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมิน สภาวะแวดล้อมนโยบาย สภาวะการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม

2.การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อ พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินงานความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ ในการดำเนินโครงการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3.การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินกระบวนการ ในดำเนินงานเพื่อหาข้อบกพร่องในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการ ประเมินกระบวนการเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน สามารถ ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนหรือข้อกำหนดวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งอุปสรรคในการ ดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่ เกิดขึ้นหรือการให้บริการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการในการดำเนินงาน รวมทั้งการพิจารณาถึงผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบายหรือแผนในการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒนิจ โภญจนาท  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

ดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและการประเมินกระบวนการ ประกอบร่วมพิจารณาด้วย

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้โดยสารขาออกภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ตัวอย่าง เป็นระยะเวลา 1 เดือน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2563 โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าความถี่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการ

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Analysis of Variance (ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

### สรุปผลการวิจัย

#### ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้สามารถสรุปรายละเอียดรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านภาพรวมคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านภาพรวมคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และภาพรวมคุณภาพการบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนาน  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

## ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

จากการศึกษา พบว่า ภาพรวมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $.851^{**}$  ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.01$  และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $.738^{**}$   $.706^{**}$   $.741^{**}$   $.752^{**}$  และ  $.794^{**}$  ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.01$

ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้องกันการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.01$  ส่วนคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในด้านการประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้องกันการประเมินกระบวนการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.01$  แต่การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.01$

## การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา:ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1.ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $.05$  เนื่องจากปัจจัยทางด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในมุมมองความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างของทั้งเพศชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นเช่นเดียวกับ (ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พูลภัทร์ ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกรม และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์, 2561) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ เนื่องจากปัจจัยทางด้านเพศ ทั้งชายและ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนานท์  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

หญิง มีมุมมองความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชนพร เรื่องพณิชยกุล ,2557) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่นกันแต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพ การบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านดังกล่าวบ่งบอกถึงความแตกต่างของกลุ่มคนตามช่วงวัย ระดับการศึกษาที่แตกต่าง รวมทั้งอาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันอีกด้วย สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งในปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อาชีพ รายได้ครอบคลุมครัวต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดา สุวรรณภิญโญ (2561) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางการศึกษาและรายได้ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ โดยการบริการที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ย่อมนำไปสู่การให้ บริการที่มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ควรต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบรวมกับการพัฒนา การบริการ ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีและสามารถนำไปสู่ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้อีกด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้งในภาพรวมและองค์ประกอบทั้ง 4 ปัจจัยของ CIPP Model ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้องกันการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model และมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะมีคุณภาพในการให้บริการได้นั้น จำเป็นต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมาย องค์กรประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติ และดารากร ยักกะพันธ์, มนตรี วีรยางกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2560) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงาน มีอิทธิพลทางเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (กนกกาญจน์ ปานเปรม, 2558) สนับสนุนความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน และเครื่องมืออำนวยความสะดวก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับพัชรินทร์ สาตราคม (2557) กล่าวว่า องค์กรควรสร้างคุณภาพ การบริการด้านความมั่นใจกับผู้รับบริการโดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน มีระเบียบในการปฏิบัติงานและเข้าถึงจิตใจของผู้มารับบริการ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ให้บริการ เพื่อได้รับทราบ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภญจนานท์  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th



ข้อมูลอย่างทั่วถึงและชัดเจน และ ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อผลักดันให้การทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และยังคงคล้องกับจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และ ทชชยา วนนะบวรเดชน์ (2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งการรับความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา:ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยรวมความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ทางผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางจากการศึกษา ดังนี้

### 1. ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

จากงานวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของอาคารสถานที่ โดยพบว่า ขนาดพื้นที่อาคารผู้โดยสารและอาคารจอดรถยนต์ มีพื้นที่แออัดให้บริการไม่เพียงพอกับปริมาณผู้โดยสาร ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางดังนี้ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารและอาคารจอดรถยนต์ และควรมีหลังคาให้กับอาคารจอดรถยนต์ เพื่อให้บริการได้ตอบสนองตามความจำเป็นและความต้องการและรองรับปริมาณผู้โดยสารได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งควรเพิ่มมาตรการในการรักษาความสะอาดโดยเฉพาะบริเวณห้องน้ำ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้ใช้บริการ และควรมีร้านสะดวกซื้ออย่างเซเว่น-อีเลฟเว่น เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีในคุณภาพการบริการรวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้นอีกด้วย

### 2. ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์

จากงานวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยควรเพิ่มจุดให้บริการชาร์จแบตเตอรี่ (Charging station) และควรมีหมั่นซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เนื่องจากอุปกรณ์มีไม่เพียงพอกับการใช้งาน และควรมีการให้บริการโรงแรมในสนามบิน หรือ Sleep Box และควรมีร้านอาหารที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น ท่าอากาศยานควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีรวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการสร้างการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒนิจ โภญจนาท  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th

## เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร). *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 5(1), 30-40. ค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/68696>
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(1), 1-13.
- จิตรารณณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และทชชยา วนนะบวรเดชน์. (2561). ประเมินผลโครงการ “อาเซียนเรียนรู้” ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองศึกษา กรณีด้านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวารสารสหศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 17(1), 71-81.
- ดารากร ยักกะพันธ์ มนตรี วีรียงกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 4(2), 231-255.
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พูลภัทร์ ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีเคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต. *วารสาร PULINET*, 5(1), 69-81.
- ธนพร เรื่องพนิชกุล. (2557). ความคิดเห็นของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 15(8), 71-79.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2561). รายงานประจำปี 2561. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2562, จาก <https://corporate.airportthai.co.th/th>
- พัชรินทร์ สาตราคม. (2557). คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(2), 68-80.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.
- สุดา สุวรรณภรณ์. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, ปีที่ 11 ฉบับที่ 2, หน้า 114-128.

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Email : angsumalin.saejae@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์นิจ โกลัญจนาท  
E-mail: pattanij.g@psu.ac.th