



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ
กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
**The Relationship between The Service Quality And The Service Efficiency:
A Case Study of Hat Yai International Airport**

อังศุมาลิน แซ่เจ๋
Angsumalin Saejae

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration**

Prince of Songkla University

2563

ชื่อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ
	กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
ผู้เขียน	นางสาวอังศุมาลิน แซ่เจ้
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.พัฒน์ โกลัญนาท)

..... ประธานกรรมการ
(ดร.พัฒน์ โกลัญนาท)

..... กรรมการ
(ดร.พัชราภรณ์ บุญเลี้ยง)

..... กรรมการ
(ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ)

.....
(ดร.ณัฐชิตา สุวรรณโณ)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
ผู้เขียน	นางสาวอังศุมาลิน แซ่เจ๋
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 ตัวอย่าง อายุ 21-30 ปี จำนวน 152 ตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 241 ตัวอย่าง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 ตัวอย่าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท เป็นจำนวน 106 ตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่า t-test สำหรับตัวแปรที่มีสองกลุ่ม และใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Analysis of Variance (ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ภาพรวมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูง โดยมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

Minor Thesis Title The Relationship between Service Quality and Service Efficiency:
A Case Study of Hat Yai International Airport

Author Miss Angsumalin Saejae

Major Program Business Administration

Academic year 2019

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the differences of personal factors towards the service quality of Hat Yai International Airport and the relationship between service quality and service efficiency of Hat Yai International Airport to be the information development of Hat Yai International Airport's service. 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. Most of them were female in a total of 247 samples, aged 21-30 years old in a total of 152 samples. Most of them are studying at the bachelor's degree level in a total of 241 samples. The occupation is a private company employee in a total of 117 samples and the average monthly income is between 15,001-25,000 baht in a total of 106 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 When considered the service quality in each aspect, it found that the service quality in all 5 aspects such as tangibles, reliability responsiveness and assurance and empathy correlated with the overall of correlated with the overall service efficiency in the CIPP Model at the high level with the same direction at the statistical significance level .01

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือรวมทั้งการให้คำแนะนำและกำลังใจอย่างดี จากบุคคลดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภษะจนาท ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนวคิดและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งได้ใช้เวลาในการให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ดร.พัชราภรณ์ บุญเลื่อง และดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ ซึ่งท่านได้ใช้เวลาในการให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องและแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ ต่อสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์

คณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้การอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท่านผู้บริหารและบุคลากรของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่ใช้เวลาในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกอย่างดียิ่งในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์รวมถึงเพื่อนๆทุกคนที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการจัดทำ รวมทั้งผู้ที่คอยช่วยเหลืออีกหลายท่าน

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้าที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้กำลังใจทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์

อังศุมาลิน แซ่เจ๋

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ.....	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	35
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
	(6)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
4.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4.4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพ การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่.....	61
4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	86
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	86
5.2 การอภิปรายผล.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	100
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	115

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) กับปัจจัยพื้นฐานในประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน.....	8
2.2 แสดงข้อมูลแนวทางการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	20
2.3 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ.....	24
2.4 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการ.....	28
2.5 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพ.....	33
3.1 แสดงเกณฑ์ค่าน้ำหนักของคะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ.....	38
3.2 แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตรากาชั้น และการแปรผลของระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม ด้านคุณภาพการบริการ.....	39
3.3 แสดงเกณฑ์ค่าน้ำหนักของคะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	40
3.4 แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตรากาชั้น และการแปรผลของระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	41
3.5 แสดงการทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร.....	41
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
4.2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพรวมคุณภาพการบริการ.....	50
4.3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ.....	51
4.4 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ.....	52
4.5 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	53

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	54
4.7 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่.....	55
4.8 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	56
4.9 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม.....	57
4.10 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินผลผลิต.....	58
4.11 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน.....	59
4.12 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินกระบวนการ.....	60
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านเพศต่อคุณภาพการบริการ.....	61
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการ.....	62
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	64
4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ.....	65
4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่.....	66
4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ.....	67

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการ.....	68
4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	69
4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	70
4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ.....	70
4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่.....	71
4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ.....	72
4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการ.....	73
4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	74
4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ.....	75
4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ.....	76
4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่.....	77
4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ.....	78
4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือนและคุณภาพการบริการ.....	79

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือน และคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ.....	81
4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับภาพรวมของประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model.....	82
4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยจำแนกรายด้าน.....	84

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 รูปแบบประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ (Service Quality Effectiveness Model)....	14
2.2 แสดงความสัมพันธ์ในการตัดสินใจกับองค์ประกอบของรูปแบบการประเมิน CIPP Model.....	18
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	35

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ และสังคมเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ในส่วนของธุรกิจ การให้บริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตสูงขึ้น การบริการถือเป็นภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการดำเนินกิจการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งที่ สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย ช่วยส่งเสริม กิจการทำอากาศยานและกิจการอื่นๆ โดยเฉพาะภารกิจด้านการบริการ ซึ่งเป็นงานหลักสำคัญของ ทอท. ได้แก่ การบริการโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยาน บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน และภายนอกอาคารผู้โดยสาร บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการรถโดยสารรับจ้างสาธารณะ เป็นต้น ทั้งนี้ทาง ทอท. ยังมีภารกิจที่สำคัญ คือ การเป็นสะพานเชื่อมเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทย และนานาชาติ รวมทั้งเป็นห้องรับแขกของชาติในการต้อนรับผู้เดินทางจากทั่วโลก ตลอดจนสร้าง ความประทับใจให้ผู้เดินทางมาเยือนตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่ประเทศไทย ซึ่งทาง ทอท. ให้ความสำคัญ ในการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้ง การสร้างรายได้ให้กับองค์กรและประเทศ โดยมีแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัย คือ มาตรฐาน บริการ คือหัวใจ” โดยทางท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เป็นประตูด่านสำคัญสู่ภาคใต้สุดของไทย และเป็นจุดเชื่อมต่อ 5 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ สงขลา สตูล นราธิวาส ยะลาและปัตตานี รวมทั้งรองรับ ผู้โดยสารจากประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง อย่างผู้โดยสารจากประเทศมาเลเซียอีกด้วย

ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร จำนวน 2.55 ล้านคนต่อปี โดยในปี 2560 ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีผู้โดยสารทั้งสิ้น 4.36 ล้านคน ต่อปี และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความแออัดในการให้บริการ และยังพบความคับคั่งใน การให้บริการทั้งภายในเขตท่าอากาศยานและอาคารผู้โดยสาร ซึ่งอาคารในปัจจุบันไม่สามารถรองรับ ผู้โดยสารที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทาง ทอท. ได้กำหนดแผนการพัฒนา ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสาร รวมทั้งการจราจรทางอากาศ เพื่อรองรับเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [ทอท.], 2561)

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

ทั้งนี้ ทางผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ความสำคัญในส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะความสัมพันธ์เชิงบวก เพื่อพัฒนาและบริหารจัดการในด้านการบริการ อีกทั้งทางผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการและปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน การปฏิบัติงานที่มีศักยภาพของพนักงานในการดำเนินงานของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานสากล และมีส่วนช่วยขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพและรายได้ขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศในด้านของการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3.2 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการ และกระบวนการทำงาน ของพนักงานที่สามารถตอบสนองและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการวางแผนทางและกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการให้บริการที่มีคุณภาพของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

1.3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปปรับใช้กับองค์กรของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่

1.4.1.2 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการในรูปแบบ CIPP Model ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต

1.4.1.3 กลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา คือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศ ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

1.4.2 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษา เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานหรือผู้ปฏิบัติการที่ให้บริการและความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งให้บริการด้วยจิตใจที่พร้อมให้บริการ มีความรู้และทักษะในงาน พร้อมส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นกระบวนการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการอย่างสมบูรณ์ ซึ่งในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในฝ่ายตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการหลักที่มีกระบวนการทำงานใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ

1.5.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่ได้ดำเนินการหรือกิจกรรมในกระบวนการของหน่วยงานหรือองค์กรซึ่งได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ โดยการบริการนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความช่วยเหลือของผู้ใช้บริการ ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้ใช้บริการ คือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

1.5.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานทุกคน โดยให้บริการที่ดีตามเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยตระหนักถึงการบริการจะต้องให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพในการใช้บริการมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่

1.5.4 ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

1.5.5 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่โดยใช้รูปแบบ CIPP model ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C), การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา การให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ทฤษฎี แนวความคิด และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ มีบทบาทและความสำคัญอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจ ในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากสังคมและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพ การศึกษา และรายได้ของประชากร มีอัตราสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ฉะนั้นคุณภาพในการบริการจึงถือได้ว่ามีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้น และมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืนได้ รวมทั้งมีส่วนช่วยในการผลักดันเศรษฐกิจและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งนิยามความหมายของคุณภาพการบริการ โดยทั่วไปไม่ได้มีการกำหนดอย่างแน่ชัด แต่นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ ดังนี้

พาราสุรามาน เบอรรี่และ ไชเซมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ โดย

ลูกค้าสามารถรับรู้คุณภาพการบริการได้จากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่ใช้บริการ

บัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับทัศนคติมุมมองของผู้บริโภคหรือลูกค้า

กรอนรูส (Gronroos, 1982 อ้างถึงใน พชรินทร์ นามจัด, 2557) ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า สิ่งที่คุณลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการนั้น โดยสามารถวัดผลได้เช่นเดียวกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพเชิงปฏิบัติการหรือหน้าที่ (functional quality) เป็นกระบวนการในการดำเนินการด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

เลฟล็อก (Lovelock, 2008 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า ระดับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค โดยสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ

ทัศนะทางด้านคุณภาพการบริการของนักวิชาการไทยได้กล่าวไว้หลายท่าน เช่น ภาวิณี ทองแย้ม (2560) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจและการบริการ โดยคุณภาพการบริการมีความสำคัญที่สุด เนื่องจากคุณภาพการบริการสามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งการให้บริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างครบถ้วน ทั้งในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (นภัสสร บุหรีทอง และฉิม โสณ วัฒนินธิกจิ, 2561) แสดงทัศนะไว้ว่าคุณภาพการบริการเป็นการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคล คุณภาพการบริการที่ดีมีส่วนช่วยในการให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ และช่วยสร้างความแตกต่าง ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับองค์กร เช่นเดียวกับทัศนะของ (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) โดยหากผู้ให้บริการรับรู้คุณภาพการบริการได้เกินกว่าความคาดหวัง แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ นั่นเอง

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าซึ่งคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) เกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจ เนื่องจากการให้บริการที่ ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้หลังจากใช้บริการแล้ว ทั้งนี้ ทางท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการบริการรวมทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยยึดถือเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ได้มีการระบุถึงการมุ่งเน้นคุณภาพการบริการและการสร้างรายได้อย่างสมดุล ไว้ในวิสัยทัศน์ขององค์กรอีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงต้องพิจารณากลับไปว่า ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรลงทุนไป เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการบริการนั้น สามารถนำมาซึ่งการได้เปรียบทางการแข่งขันหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งนี้การประเมินคุณภาพของการบริการของพาราสุรามาน เบอรรี่และไซเชมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ได้มีการประเมินคุณภาพการบริการโดยได้จำแนกปัจจัยพื้นฐานเป็น 10 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น อาคาร บุคคล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่
2. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการ โดยเป็นไปตามสัญญาในการบริการ อย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและแม่นยำ
3. การตอบสนองหรือความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือให้บริการอย่างเต็มที่
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. ความมีมารยาทหรือไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความน่าเคารพ รวมถึงการมีกิริยาจาสุภาพเรียบร้อย อหยาขยันอ่อนน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง
6. ความน่าศรัทธา (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพสถานที่ สภาพแวดล้อมของการบริการจะต้องปลอดภัยปราศจากจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงภัยอันตราย
8. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ความรู้ หรือข้อมูลและข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจ

9. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการที่เป็นไปด้วยความสะดวกในการใช้บริการ

10. ความเข้าใจ (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามที่จะค้นหาหรือทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองของผู้รับบริการ

พบว่าปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน มีปัจจัยบางด้านมีความเหลื่อมกันอยู่ ไม่แตกต่างกันมาก ทั้งนี้ พาราสูรามาน เบอรัรีและ ไชเซมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ได้ทำการวิจัยสร้างแบบวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Service Quality) โดยนำปัจจัยในการประเมินคุณภาพพื้นฐานทั้ง 10 ด้าน ทำการวิจัยข้อมูลกับกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการ จึงได้รวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์รวมเข้าด้วยกัน ทำให้คงเหลือปัจจัยในการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน จากปัจจัยคุณภาพการบริการพื้นฐาน 10 ด้าน ดังแสดงรายละเอียด ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) กับปัจจัยพื้นฐานในประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน

ปัจจัยการประเมินคุณภาพพื้นฐานทั้ง 10 ด้าน	ปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)				
	ความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)	ความเชื่อถือในการบริการ (Reliability)	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	ความมั่นใจ (Assurance)	การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
ลักษณะกายภาพ	■				
ความเชื่อถือ		■			
การตอบสนอง			■		
ความสามารถ				■	
ความมีมารยาท				■	
ความน่าศรัทธา				■	
ความปลอดภัย				■	
การสื่อสาร					■
การเข้าถึงบริการ					■
ความเข้าใจ					■

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988

จากตารางจะเห็นได้ว่าได้มีการรวบรวมองค์ประกอบของปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการที่คล้ายกันไว้ด้วยกัน โดยมีปัจจัยที่ยังคงเดิม 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ได้มีการนำปัจจัยเดิม 4 ปัจจัยมารวมไว้ด้วยกัน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญหรือความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าเชื่อถือศรัทธา และความปลอดภัย ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการใหม่อีกหนึ่งเกณฑ์ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่หรือการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งได้รวมปัจจัยเดิม 3 ปัจจัยไว้ด้วยกัน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า ดังนั้นปัจจัยการประเมินคุณภาพ หรือที่เรียกว่า SERVQUAL จะประกอบด้วย ปัจจัยในการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และความเชื่อถือ เชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) แต่ที่ยังคงครอบคลุมปัจจัยคุณภาพการบริการพื้นฐานเดิมทั้ง 10 ด้าน ตามแนวคิดของพาราสุรามาน เบอรัรีและไซเซมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพหรือ SERVQUAL ยังคงได้รับความนิยมในการศึกษาข้อมูลอย่างกว้างขวางและสามารถประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้ประสบความสำเร็จ

สำหรับงานวิจัยนี้ได้ใช้ปัจจัยการประเมินคุณภาพบริการหรือ SERVQUAL (Service Quality) ทั้ง 5 ด้านของพาราสุรามาน เบอรัรีและไซเซมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ โดยแสดงรายละเอียด ดังนี้

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วที่รวดเร็ว

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ ห่วงใย และใส่ใจผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้า พยายามจัดหาสิ่งที่คุณใช้บริการต้องการมาตอบสนองให้ได้ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลักสำคัญในการให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกถึงการได้รับการดูแลเอาใจใส่และความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่แสดงออกเป็นรูปธรรมโดยที่สามารถให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงบริการนั้นอย่างชัดเจน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความชำนาญ และความสามารถในการบริการให้กับผู้ใช้บริการ โดยที่จะต้องบริการด้วยความสุภาพ และติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้

ความเชื่อถือ เชื่อมั่นในการบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความสม่ำเสมอ ถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ซึ่งการบริการเช่นนี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการใช้บริการ

การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด คุณภาพของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและมีส่วนช่วยสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้ได้เปรียบในการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่ง และยังมีส่วนช่วยนำพองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการมีคุณภาพการบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจ ย่อมส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ดังนั้น ทุกองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างคุ้มค่า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการนำศักยภาพที่มีในมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน มีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าในสถานะสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการแข่งขันในอัตราสูงขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรสามารถเรียนรู้ได้ถึงสถานการณ์ แนวคิดเทคนิคในการดำเนินงานรวมทั้งด้านเทคโนโลยี ตลอดจนการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้

ฮาร์ริงตัน (Harrington, 1996 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ ทรศนะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร มุ่งเน้นให้ความสำคัญในส่วน ของโครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพไว้ 12 ประการที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบมี ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบ ถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดทิศทางองค์กร เพื่อให้พนักงาน เชื่อถือตามกฎระเบียบและวินัยในการปฏิบัติงาน
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมอย่างเหมาะสม
6. ข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนใน แต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมายโดยความรวดเร็ว
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนา วิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานในแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อม ให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควร รักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัล พนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

ไรอัน และ สมิท (Ryan & Smith, 1954 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ทรศนะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพของบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง

สิ่งที่ทุ่มเทในการทำงานของแต่ละบุคคลกับการลงทุนที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามในการทำงาน ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ทฤษฎะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถวัดได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น

กู๊ด (Good, 1973 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ทฤษฎะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ความสามารถในการบรรลุผลสำเร็จ โดยใช้เวลาและความพยายามเพียงเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ เนื่องจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

ฟลอราและเดบบี (Flora and Debbie, 1996 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ทฤษฎะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ทรัพยากร ทั้งแรงงาน เครื่องจักร และวัตถุดิบ โดยเปรียบเทียบกับประสิทธิผลของต้นทุน โดยได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพในเวลาที่ดีและสั้นที่สุด รวมทั้งต้นทุนในการลงทุนต่ำสุด

เซอร์โต (Certo, 2000 อ้างถึงใน จารุพัฒน์ พวงไม้, 2557) ได้ให้ทฤษฎะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) มุ่งการทำให้เกิดในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายด้วยการใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สำหรับทฤษฎะของนักวิชาการไทยได้กล่าวถึงนิยามของประสิทธิภาพไว้ว่า (ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553) ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา โดยแบ่งมิติของประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด ให้คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยสุด
2. มิติของกระบวนการบริการ (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานที่จิตสำนึกที่ดีและการบริการที่เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

จารุพัฒน์ พวงไม้ (2557) ได้ให้ทฤษฎะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการ โดยมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและความถูกต้อง โดยคำนึงถึงใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน ในการดำเนินงาน

ศาสตราจารย์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ให้ทรรศนะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ด้วยการทำงานที่เหมาะสม มีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี และสร้างความเข้าใจ รวมทั้งทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จได้

พิชณัฐ เรื่องฉาย ดร. ณัฐ วัฒนพานิช และคณะ(2560) ได้ให้ทรรศนะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดและมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยมีระบบการบริหารจัดการที่อำนวยความสะดวก ทั้งในด้านการผลิตและการบริการ ตลอดจนความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ เพื่อส่งเสริมให้วิธีการทำงานที่เหมาะสม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

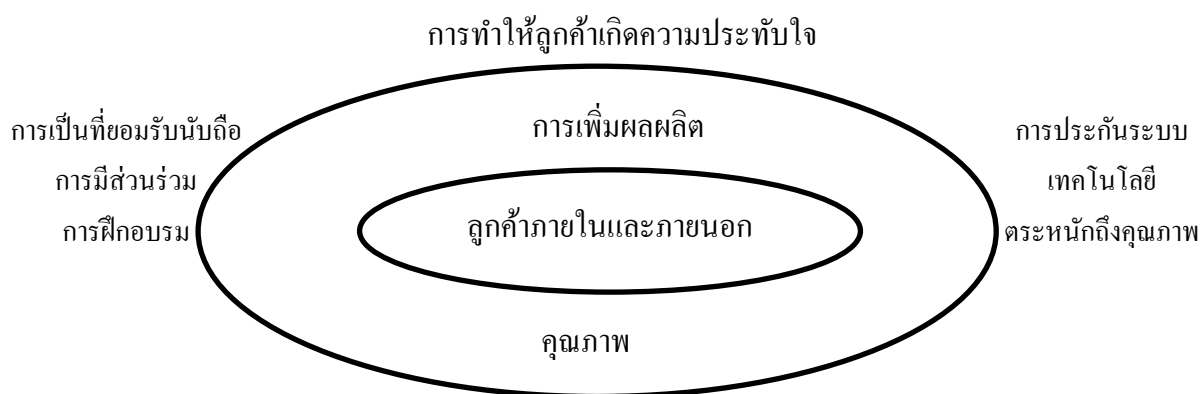
ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ให้ทรรศนะนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ผลสำเร็จที่มีตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา และความโปร่งใส โดยเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จากทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาในข้างต้นทางผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิภาพสามารถมองได้ 2 แง่มุมในเชิงธุรกิจและเชิงปฏิบัติการ โดยในมุมมองเชิงธุรกิจประสิทธิภาพ หมายถึง ปัจจัยในการนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ที่ได้รับซึ่งหากใช้ต้นทุนในการนำเข้าหรือผลผลิตน้อย และได้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่าการลงทุน แสดงถึงประสิทธิภาพสูง แต่ในมุมมองเชิงปฏิบัติการประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการนำเทคนิคกลยุทธ์มาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จึงถือได้ว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการมีความสำคัญ ซึ่งสามารถเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นคุณภาพการบริการต้องมีประสิทธิภาพ การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นการวัดความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่คาดว่าจะได้รับการบริการ และเป็นการวัดประสิทธิภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดี ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในการบริการ (Spechler, 1988 อ้างถึงในภาวิณี ทองแถม, 2560) คุณภาพการบริการสามารถรับรู้ได้ ซึ่งการที่จะทำให้การบริการประสบ

ความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก (Woodside et al., 1989 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พาราสุรามาน เบอรรี่ และ ไชเชมส์ (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985 อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) โดยหลักสำคัญคุณภาพการบริการหรือ SERVQUALต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมมั่นให้กับลูกค้า สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้า จนทำให้เกิดเป็นความประทับใจให้กับลูกค้า โดยปัจจัยสำคัญควรพิจารณาประกอบด้วย สองประการ ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านคุณภาพ โดยจากรูปแบบประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ (Service Quality Effectiveness Model) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านความสำเร็จของกระบวนการผู้คุณภาพ การบริการที่เป็นเลิศ โดยได้กำหนดแนวทางความสำเร็จของการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1) การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ 2) การประกันคุณภาพ 3) วิธีการของระบบด้านเทคโนโลยี 4) การตระหนักถึงคุณภาพ 5) การฝึกอบรม 6) การมีส่วนร่วม 7) การเป็นที่รู้จักยอมรับนับถือ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ (Service Quality Effectiveness Model)

ที่มา: ภาวิณี ทองแย้ม, 2560

จากภาพที่ 2.1 พบว่าจุดศูนย์กลางวงในของรูปแสดงถึงลูกค้าในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก โดยลูกค้าภายในหรือบางองค์กร อาจหมายถึง พนักงานในองค์กร ซึ่งทุกคนต้องตระหนักในเรื่องของคุณภาพการบริการและต้องมีการกำหนดหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจนเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งจะต้องให้ความสำคัญ

ในด้านกระบวนการและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต ดั่งจุดศูนย์กลางของวงกลมวงนอกดังภาพที่ 2.1 โดยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน มีจำเป็นต้องมีการวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจคุณค่าของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศุภามล จันทร์สกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่องยุคสมัยการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน โดยในยุคสมัยของการประเมินในระยะแรก เน้นการวัดผลเป็นหลักและในช่วงเวลาต่อมาได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดในการประเมินโดยเริ่มในปี ค.ศ. 1930 บิดาแห่งการประเมินผล Tyler ได้แสดงแนวคิดการประเมินผลแบบอิงตามวัตถุประสงค์ ประเมินผลลัพธ์ของโครงการ ซึ่งต้องพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ส่วนแนวคิดของ Michael Sciven ในปี ค.ศ. 2011 ได้แสดงแนวคิดการประเมินโดยการมุ่งตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ไม่จำเป็นต้องอิงตามวัตถุประสงค์เพียงอย่างเดียว ต่อมาในปี ค.ศ. 2007 Daniel L. Stufflebeam ได้แสดงแนวคิดการประเมินผลโดยใช้ CIPP Model ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งให้ความสำคัญของสิ่งที่ประเมิน เพื่อใช้ในการตัดสินใจโดยมาตรฐานการประเมินอยู่บนพื้นฐานของความชอบธรรมชาติความเป็นไปได้ และความถูกต้อง ต่อมาในปี ค.ศ. 2001 Robert Stake ได้แสดงแนวคิดการประเมินแบบ Responsive Evaluation เป็นการประเมินคุณค่าทั้งหมดของโครงการ สะท้อนให้เห็น จุดแข็ง จุดอ่อน และภาพรวมของการบริการ การประเมินที่ตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลและผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง ในปี ค.ศ. 2013 Michael Patton ได้แสดงแนวคิดการประเมิน Utilization- Focused Evaluation (UFE) โดยให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินและในปีค.ศ. 2012 Huey T.Chen ได้ใช้แนวคิดการประเมินโดยใช้ทฤษฎีในการขับเคลื่อน (Theory-Driven Evaluation) เพื่อออกแบบกลไกในการประเมิน และในปี ค.ศ. 2012 Guba & Lincoln ได้

แสดงแนวคิดการประเมินแบบ Four Generation Evaluation Theory มุ่งการประเมินและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้การนำแนวคิดทฤษฎีการประเมินผลไปใช้ ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในบริบท และในด้านที่ให้ความสำคัญในการประเมินผลของแต่ละโครงการ เพื่อให้การประเมินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model

CIPP เป็นโมเดลที่รู้จักและยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแนวคิดในการประเมินผลของเคนเนธ สตัฟเฟิลบีม ในปี 2007 โดย CIPP Model เป็นการประเมินกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดสำคัญในการใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร ซึ่ง CIPP Model มักนิยมนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์งานและกิจกรรมจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ทั้งระบบ ซึ่งประกอบด้วย การประเมินสถานะแวดล้อมหรือบริบท (Content) ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมนโยบาย สภาพการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์และความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินงานตอบสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์มีความชัดเจน เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ทั้งนี้การประเมินบริบทยังสามารถช่วยคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขการดำเนินงาน

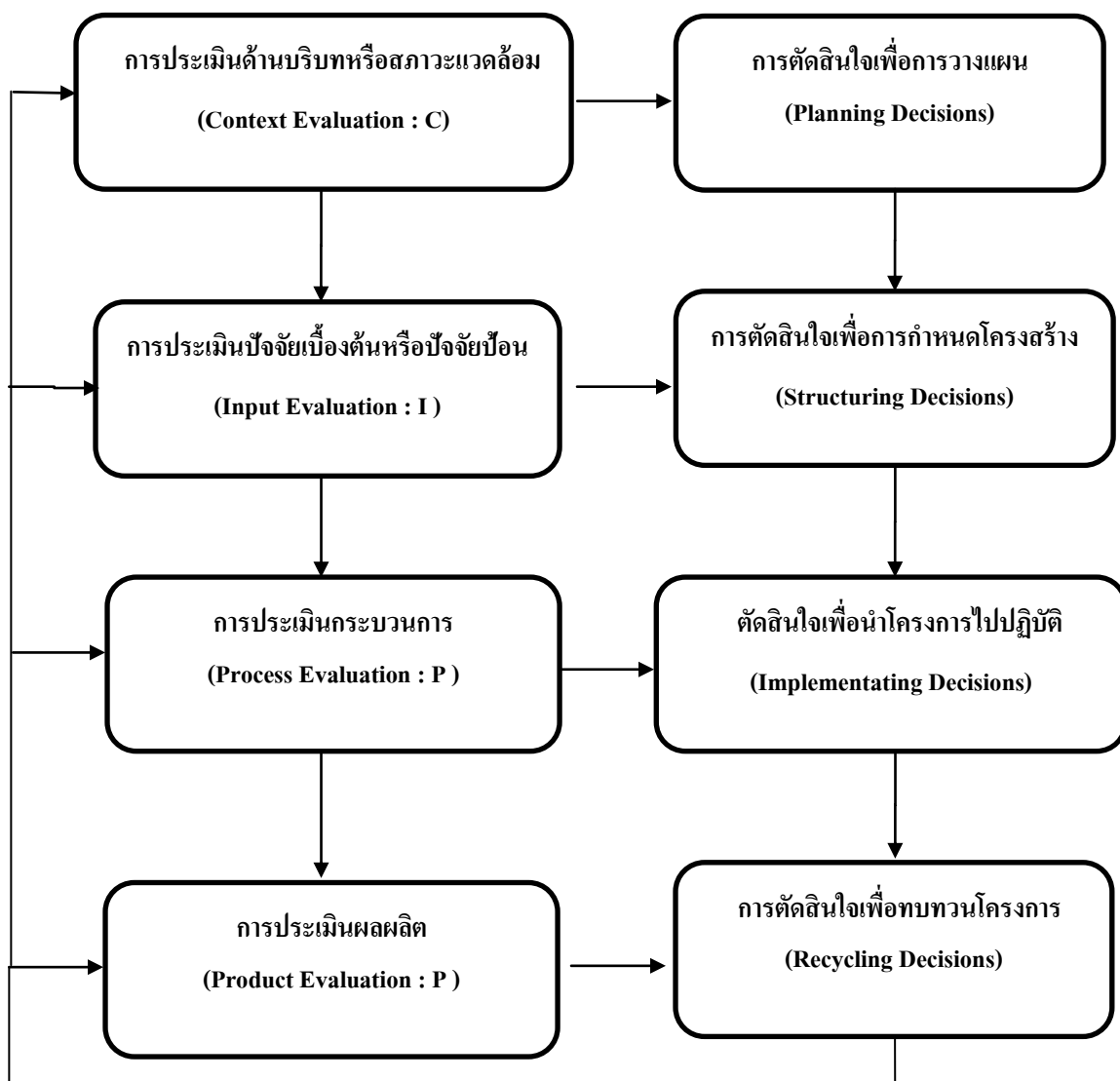
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการดำเนินงานความเหมาะสมและความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น ซึ่งการประเมินปัจจัยเบื้องต้น ทำให้ทราบถึงความพร้อมในการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรได้พอเพียง และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินกระบวนการในดำเนินงาน เพื่อหาข้อบกพร่องในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการประเมินกระบวนการเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน สามารถ

ดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนหรือข้อกำหนดวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การประเมินกระบวนการนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่มีจำกัด

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นหรือการให้บริการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการในการดำเนินงาน รวมทั้งการพิจารณาถึงผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบายหรือแผนในการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและการประเมินกระบวนการประกอบรวมพิจารณาด้วย

นอกจากนี้ สตัฟเฟิลบีม และซิงค์ฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 2007 อ้างถึงใน ศุภามล จันทร์สกุล, 2557) ได้นำเสนอองค์ประกอบหลักในการประเมินผลของ CIPP Model และความสัมพันธ์ในการตัดสินใจดำเนินงาน ดังภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ในการตัดสินใจกับองค์ประกอบของรูปแบบการประเมิน CIPP Model
ที่มา: ศุภามณ จันทรสกุล, 2557

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นแนวทางในการตัดสินใจกับองค์ประกอบของรูปแบบการประเมิน CIPP Model ทั้ง 4 ประการ รายละเอียดดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าเพื่อกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน

3. ตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementating Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เป็นการตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการดำเนินงานต่อไป

การประเมิน CIPP Model สามารถสรุปแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลแนวทางการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model

ประเภทการประเมิน	ลักษณะของการประเมิน	คำถามเชิงประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ	ผลที่ได้จากการตัดสินใจ
1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	ประเมินเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางด้านนโยบาย เป้าหมาย สภาพเศรษฐกิจ สังคม ปัญหาและความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ รวมทั้งสารสนเทศที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานสามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการ ความจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ - วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือไม่ - เป็นการดำเนินงานที่มีความเป็นไปได้หรือไม่ 	ตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนในการกำหนดวัตถุประสงค์	- เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I)	- การประเมินความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ เวลา และกฎระเบียบในการดำเนินงาน รวมทั้งด้านสารสนเทศที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการใช้ทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยในด้านของทรัพยากร กำหนดไว้ในการดำเนินงานเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ เช่น ความพอเพียงของพนักงานที่ให้บริการ - กิจกรรมและแนวทางที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้เพียงใด 	ตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเลือกแนวทางหรือแผนในการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด	ผลการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ตามผลการประเมินด้านปัจจัยและความพร้อมของทรัพยากร

ที่มา: กาญจนา วัฒนสุนทร, 2544

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลแนวทางการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model (ต่อ)

ประเภทการประเมิน	ลักษณะของการประเมิน	คำถามเชิงประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ	ผลที่ได้จากการตัดสินใจ
3.การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)	- ประเมินความก้าวหน้าในการดำเนินการ รวมทั้งสารสนเทศที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน	- การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนและความเหมาะสมในการดำเนินงานหรือไม่ เช่น ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการต่อผู้บริการ - กิจกรรมใดสามารถดำเนินการได้หรือไม่ได้ เพราะเหตุใด - เกิดปัญหาและอุปสรรคอย่างไร	ตัดสินใจเพื่อนำแนวทางไปปฏิบัติ และพิจารณาควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน รวมทั้งการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	- แผนการติดตามงานสามารถบ่งชี้ความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้ - แผนการรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินผล - เป็นแนวทางในการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมในการดำเนินงาน
4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)	ประเมินผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงาน และการพิจารณาความจำเป็นในการใช้สารสนเทศในการดำเนินงาน	- ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือไม่ - คุณภาพของผลลัพธ์เป็นอย่างไรและส่งผลกระทบต่อด้านใดบ้าง - ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ตัดสินใจในการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการดำเนินงานต่อไป	- ผลการประเมินที่ได้จากการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ - ข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน - แผนการประเมินผลที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้งผลกระทบในด้านอื่นๆ

ที่มา : กาญจนา วันนสุนทร, 2544

จะเห็นได้ว่าการประเมินแบบ CIPP Model จะพิจารณาถึงองค์ประกอบทั้งระบบ ตั้งแต่ด้านบริบทสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้าเบื้องต้น กระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ถือได้ว่าเป็นการประเมินที่ครอบคลุมและสมบูรณ์มากกว่าการประเมินในรูปแบบอื่น อีกทั้งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่นักวิชาการหลายท่าน นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในปัจจุบันจำนวนมาก เพื่อวัดประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินการ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้นำหลักการ CIPP Model มาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ และนำข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พูลภัทร์ ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และ วิรัช บุญญาพัฒนาพงศ์ (2561) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต พบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก โดยแบ่งการรับรู้คุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ รองลงมา ด้านรูปปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการประกันความมั่นใจ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลศึกษากการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ความถี่ในการเดินทาง มีผลต่อการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าปัจจัยทางด้านเพศทั้งเพศชายและเพศหญิงมีมุมมองความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันไม่แตกต่างกันอีกด้วย แต่ปัจจัยในด้านระดับการศึกษา และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันออกไป

ธนพร เรืองพนิชชกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ภูมิลำเนาในปัจจุบัน และจุดหมายปลายทางของการเดินทางที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ปัจจัยทางด้านจำนวนครั้งที่ใช้บริการ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวทั้ง จำนวนครั้งที่ใช้บริการ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เป็นสิ่งที่บ่งบอกความเป็นอัตลักษณ์

เฉพาะของแต่ละบุคคล แสดงถึงความแตกต่างทางมุมมองความคิดของแต่ละบุคคล จึงส่งผลให้เกิดความแตกต่าง

ศุดา สุวรรณภิญโญ (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านสถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพในการรับบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลต่อการรับรู้คุณภาพในการรับบริการ โดย ทั้งความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพในการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการ และด้านความใส่ใจ โดยการมีคุณภาพการบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยหากสามารถสร้างการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการได้ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขององค์กรได้อีกด้วย

ไพทวัน ศิริมา (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ระดับการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ส่วนด้านประเภทการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ส่วนอาชีพ อายุ รายได้ต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน

พัชรินทร์ สาตราคม (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนด้านอายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ด้านระดับการศึกษามีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ด้านสถานภาพสมรสมีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่วนด้านความคาดหวังของผู้ประกันตนพบว่า สำนักงานประกันสังคมควรให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการโดยปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานมีระเบียบในการปฏิบัติงานและช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ควรเข้าถึงจิตใจและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ และการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งความกระตือรือร้นของพนักงาน

พรรณปพร จันทราสกาวงศ์ และบุรุษกร โตรัตน์ (2558) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการประชาชนกรณีศึกษาสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคลส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพสามารถนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ศึกษาได้เลือกศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ธีรพันธ์ ตวงงามต์ และคณะ (2561)	ชนพร เรืองพัฒนชกุล (2557)	สุดา สุวรรณภิรมย์ (2561)	ไทวัน ศิริมา (2557)	พัชรินทร์ ชาติราคม (2557)	พรเทพพร จันทร์ทาสถาวงค์ (2558)	ผู้ศึกษา
เพศ				✓		✓	✓
อายุ		✓			✓		✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อาชีพ		✓					✓
รายได้ต่อเดือน		✓	✓				✓
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	✓	✓	✓				
สถานภาพสมรส		✓	✓		✓		
จำนวนครั้งที่ไปบริการ		✓					
ประสบการณ์ในการรับบริการ						✓	

จากการศึกษาผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

พิริยา เศรษฐพัฒน์ และอัญญา กล้าเวช (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจโดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม ได้แก่ ด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ณัฐินี พรภัทรประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในการบริการ

อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ พบว่า ปัจจัยการเดินทางเข้าถึงสนามบิน การเดินทางภายในสนามบิน ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน ด้านร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน ด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป และด้านระบบตรวจคนเข้า-ออกเมืองและระบบศุลกากร มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวนานาชาติ และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ และถิ่นพำนักที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่ไม่แตกต่างกัน

กนกกาญจน์ ปานเปรม (2558) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร และด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร ซึ่งปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการ โดยการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของคุณภาพการบริการที่มากที่สุด คือ การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ซึ่งค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดพบในจุดให้บริการตรวจกระเป๋าสัมภาระ ซึ่งจำนวนบุคลากรและเครื่องมือที่ไม่เพียงพอ ดังนั้น ทางท่าอากาศยานดอนเมืองควรต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งในด้านบุคลากรและกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเครื่องมืออำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เขมณีนุช อำนวยวรชัย สุจิต ห่วงสุวรรณ และสุกัญญา สมมติดวง (2559) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในการบริการ ซึ่งการรับรู้คุณภาพในการบริการ มีความสอดคล้องกับการคาดหวังบริการ ซึ่งความคาดหวังในการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ถือว่าการบริการมีคุณภาพ

พริมา ทรัพย์สมวงศ์ และณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์ (2559) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพบริการของเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกันทั้งในด้านของลูกค้าธุรกิจเอกชน และหน่วยงานรัฐราชการและรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ที่แตกต่างกัน และพบว่า รูปแบบกิจกรรมที่ดำเนินการและประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยที่ลูกค้าธุรกิจเอกชน มีความคิดเห็นและพึงพอใจต่อการรับบริการที่สูงกว่าหน่วยงานรัฐราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเข้าใช้บริการจำนวนครั้งมากกว่า มีโอกาสได้สัมผัสการบริการทั้งในแนวราบ และแนวลึกมากกว่า จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่า ทั้งในด้านของความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนในการให้บริการ เวลาดำเนินการและความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

อุษณี กองรักษเวช ปกัศร ชัยวัฒน์ ธนัญญา วสุศรี ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และจิรัชย์ พุทธกุลสมศิริ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ระหว่างประเทศมาเลเซีย และประเทศไทย พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียและประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ดีทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ และในส่วนช่องว่างคุณภาพการบริการ โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียมีความเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย ทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า แต่ในด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียมีความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าน้อยกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย ส่วนช่องว่างคุณภาพในการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของประเทศไทย ไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับทุกด้านซึ่งผู้ให้บริการในประเทศมาเลเซียพึงพอใจในคุณภาพการบริการทุกด้าน และพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการในประเทศไทย

ส่วนด้านการประเมินศักยภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานของประเทศไทยมีประสิทธิภาพต่ำกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศมาเลเซีย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยปัจจัยคุณภาพการบริการผู้ศึกษาเลือกศึกษาปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านดังกล่าว มีอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียดของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาด้านคุณภาพการบริการแสดงดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ปริญญา เศรษฐศาสตร์ (2562)	ณัฐินี พรรษาประเสริฐ (2559)	อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558)	กนกกาญจน์ ปานปรอม (2558)	เจนณีย์ อำนวยวรชัย และคณะ (2559)	พริมา ทรรศมวงศ์ (2559)	อุษณี กองรักษา และคณะ (2556)	ธีรพันธ์ สว่างวงศ์ (2561)	ธนพร เรืองพลชัยกุล (2557)	ไพยวัน ศิริมา (2557)	พัชรินทร์ ชาติรัตม (2557)	ผู้ศึกษา
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการดูแลเอาใจใส่	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ปัจจัยการเดินทางเข้าถึงสนามบิน			✓									
การเดินทางภายในสนามบิน			✓									
ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ในสนามบิน			✓									
ด้านร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน			✓									
ด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน			✓	✓								
ด้านสิ่งแวดล้อม โดยทั่วไป			✓									

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ CIPP Model ในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กษิตศ ใจผาวัง (2561) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการประยุกต์ใช้ CIPP Model เพื่อประเมินประสิทธิภาพ วัดความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน พบว่า จากการประเมินสภาวะแวดล้อม เป็นการประเมินทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจชุมชน โดยประเมินเพื่อกำหนดสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต ได้แก่ ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทางปัญญา ทรัพยากรด้านการเงิน และ ทรัพยากรมนุษย์ การประเมินปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินทรัพยากรวิสาหกิจชุมชน ที่มีองค์ประกอบตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ประเมินด้านกระบวนการ เป็นการประเมินการนำกลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนที่สอดคล้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่วิสาหกิจชุมชนผลิต และการประเมินด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ เพื่อประเมินความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนตามเป้าหมายของรัฐบาลที่กำหนดไว้ โดยประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งการประเมินผลโดยใช้ CIPP Model สามารถช่วยในการวิเคราะห์หาแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปใช้กับภาคธุรกิจ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และทชชยา วนนะบรรเดชน์ (2561) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการ โครงการอาเซียนเรียนรู้ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในกรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ทั้งในปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยผลผลิต โดยภาพรวมของการดำเนินงานอยู่ในระดับดี และสามารถบรรลุประสิทธิผลซึ่งทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านสุวรรณภูมิ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งการรับความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

จารุวรรณ ประทีปปะวณิช (2557) ได้ศึกษาการประเมินผลระบบควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้ CIPP Model ทั้งในปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยผลผลิต เพื่อประเมินระบบควบคุมภายในและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้าน เพศ อายุงาน ตำแหน่ง และภูมิภาคพื้นที่ที่สังกัด ไม่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นในระบบควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่จากผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลตามแนวคิด CIPP Model ทำให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญ of ระบบการควบคุมภายใน โดยหากในอนาคตมีการวางระบบการควบคุมภายในที่ดี มีความเหมาะสม

ก็จะเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุประสิทธิผลได้ โดยจะต้องมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับและตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเครื่องมือส่วนหนึ่งในการควบคุมระบบภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

วิลาวรรณ ตาลทรัพย์ และวัชรวิศา ศรีหาราช (2561) ได้ศึกษาการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานส่งต่อผู้ป่วยในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้ CIPP Model ทั้งในปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยผลผลิต โดยพบว่า ศูนย์ส่งต่อในจังหวัดขอนแก่นมีการดำเนินงานยังไม่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข จึงส่งผลให้การบริหารจัดการรวมทั้งด้านการบริการ ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินการเท่าที่ควร เนื่องจากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และในบางส่วนแผนงานพบว่า มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ แต่บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จึงส่งผลให้ดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จได้ แต่ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรไม่สามารถไม่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากพบปัญหาในเรื่องของความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องของการประสานงาน และการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้

เรณู ปัญญาไชย และสุวรรัฐ แลสันกลาง (2558) ได้ศึกษาการประเมินโครงการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพสมรรถนะ และความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง โดยประยุกต์ใช้ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญและเข้าร่วมในการดำเนินการ โดยมีส่วนช่วยส่งเสริมองค์กรรถม้าในจังหวัดลำปาง ส่วนด้านปัจจัยนำเข้า ทางหน่วยงานได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลนครลำปาง ทำให้เกิดงบประมาณในการดูแลและจัดการให้บริการทั้งในด้านรถม้า รวมทั้งการอบรมบุคลากรในด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อตอบสนองการให้บริการกับนักท่องเที่ยว ด้านกระบวนการมีการดำเนินงานและประสานงานทุกภาคส่วน ให้ได้รับคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการส่งเสริมดำเนินงานของหน่วยงาน และด้านผลผลิต พบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการสื่อสารภาษาอังกฤษและให้บริการที่มีคุณภาพกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งสามารถสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรได้สำเร็จ

ณัฐพล อมตวนิช และบรรพต วิรุณราช (2560) ได้ศึกษา เภณฑ์การประเมินโครงการด้านพลังงานทดแทน กระทรวงพลังงาน โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ทั้งในปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยผลผลิต เพื่อประเมินประสิทธิผลในการบรรลุผลสำเร็จของโครงการ รวมทั้งประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โครงการและการสร้างความเชื่อมโยงในการจัดการพลังงานในชุมชนและสิ่งแวดล้อม พบว่า เภณฑ์ในการดำเนินงานให้

บรรลุผลสำเร็จนั้น เป็นต้องมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการร่วมด้วย เนื่องจากประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในเชิงบวก

นภัก นิธิวิจิตร (2562) ได้ศึกษา การประเมินผลระบบการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม เขตสุขภาพที่ 9 โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model โดยการประเมินด้านบริบท พบว่าหน่วยงานดำเนินงานได้ตามนโยบายของประเทศและสามารถเข้าถึงการบริการได้ การประเมินปัจจัยนำเข้า มีความพร้อมด้านบุคลากร โดยเฉพาะอาสาสมัครผู้นำ มีจิตอาสาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุและสถานที่ในการดำเนินการ การประเมินด้านกระบวนการ หน่วยงานมีการกำหนดแผนในการดำเนินงาน รวมทั้งในการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานได้ดี และด้านผลผลิต พบว่าโดยภาพรวมหน่วยงานสามารถดำเนินการได้ แต่หากได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานมากขึ้น ย่อมจะมีส่วนช่วยผลักดันให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้เช่นกัน

วรพิทย์ มีมาก (2558) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลตลาดนัดสีเขียวในการเสริมสร้างพลังอำนาจของประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจากการประเมิน CIPP Model สะท้อนให้เห็นถึงการเสริมสร้าง แรงผลักดันของประชาชนของตลาดนัดสีเขียวค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านบริบทตลาดนัดสีเขียวทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการกระทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริโภคและเกษตรกรผู้ผลิต ทำให้ผู้บริโภคและเกษตรกรผู้ผลิตมีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน และสังคมร่วมกัน และเป็นช่องทางสำหรับเกษตรกรที่ต้องการจำหน่ายสินค้า โดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง ด้านปัจจัยนำเข้า เกษตรกรมีความรู้ความเข้าใจในกลไกการผลิต การตลาดและด้านราคา ส่วนผู้บริโภคจะมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่มีความปลอดภัยในการบริโภค ด้านกระบวนการ อีกทั้งในส่วนของผู้บริโภคและผู้ผลิตหรือเกษตรกร มีความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้า ซึ่งมาจากการวางแผน การจัดระเบียบ การมีส่วนร่วม และการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่ดี และในด้านผลผลิต เป็นแหล่งกำเนิดของขบวนการภาคประชาชน เพื่อรณรงค์นโยบายสาธารณะ และเป็นการส่งเสริมในการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ทั้งในด้านการผลิตและการบริโภค อีกทั้งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน การศึกษา สถานภาพ อายุ รายได้ต่อเดือน และความถี่ของการไปตลาดสีเขียว ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลโดยตรงกับคืนผลกระทบต่อการเสริมสร้าง การขับเคลื่อนตลาดนัดสีเขียว

ดารากร ยักกะพันธ์ มนตรี วิริยางกูร และวรวงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2560) ได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ใน

ประเทศไทยมีความสอดคล้องกัน โดยคุณภาพในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ทั้งนี้ตัวแปรคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนคุณภาพการบริการด้านเทคนิค มีอิทธิพลสูงสุดต่อผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพด้านการทำงาน สามารถบ่งบอกประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงาน

แก้วดา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร พบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการขององค์กร โดยประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน และสมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งองค์กรจะมีคุณภาพการบริการได้นั้น จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมาย องค์กรประกอบของสมรรถนะประกอบด้วย ความรู้ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติ

ทั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพด้วยรูปแบบ CIPP Model ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยในหลายองค์กรนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังพบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินการของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอีกด้วย จึงนำไปสู่การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการให้บริการรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลตัวแปรปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพ

ปัจจัยการประเมินประสิทธิภาพ	กษัตริศ ใจผาวัง (2562)	ทพชยา วนนะบวรเดชน (2561)	จตุรกรณ สุทธิวรสรษฐ และ ทพชยา วนนะบวรเดชน (2561)	จตุรกรณ ประทีปะวณษ (2557)	วฒวรณ ตาตพรพย และ วษรา ศรีหาราช (2561)	เรณู ปญญาไพษ และสุวรัฐ แลตลกลาง (2558)	ณัฐพล อมตวณษ และบรพต วฐณราช (2560)	นภศ นธวชชธร (2562)	วรพทย มมาก (2558)	วรพศ กุมบอพลบ (2560)	ดารากร ยักกะพนษ มนตร วฐยางกูร และ วรพศ กุมบอพลบ (2560)	แกวตา ผู้พนพนพศ และณคม เจยรจนา (2561)	ผู้ศกษา
ด้านสภาวะแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านปัจจัยนำเข้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการทำงาน										✓			
ด้านสมรรถนะของการปฏิบัติงาน												✓	

2.5.1 สรุปจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการให้บริการ โดยในงานวิจัยได้มีการนำแนวคิดรวมทั้งตัวแปรที่เกี่ยวข้องสอดคล้องทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ และการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบโจทย์กับองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปร เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

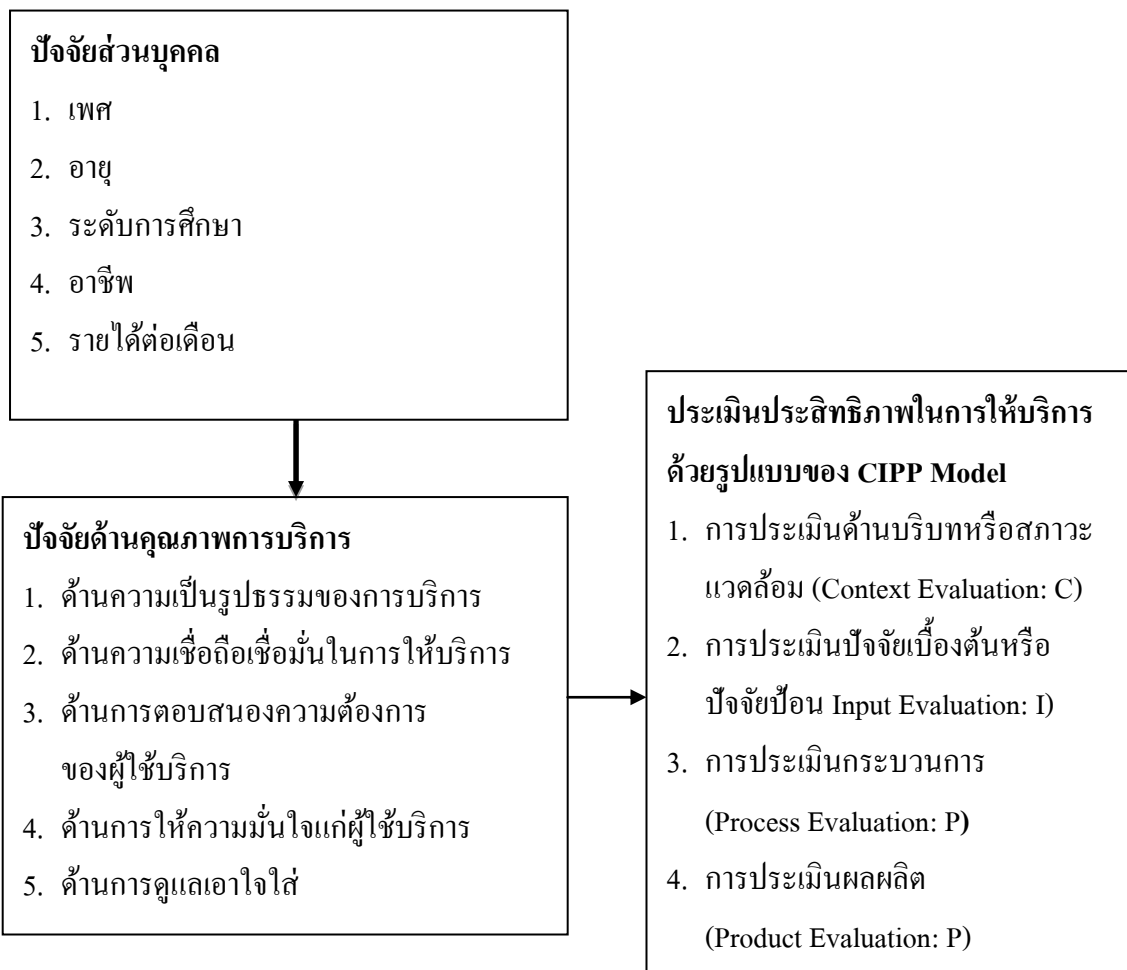
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ
- 2.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่

ตัวแปรตาม

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการรูปแบบของ CIPP Model ดังนี้
 - 1.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)
 - 1.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I)
 - 1.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)
 - 1.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่เข้ามาใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ระหว่างช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 145,093 คน โดยได้สอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ส่วนปฏิบัติการเขตการบินทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 24 มกราคม, 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารขาออกที่เข้ามาใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยได้คำนวณตามสูตรของ Yamane ซึ่งได้มีการกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 95% แสดงว่ายอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 ดังนั้นสูตรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

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

โดย	n	คือ	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนประชากรซึ่งแทนด้วยจำนวนผู้โดยสารขาออกในประเทศที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 145,093 คน
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05

คำนวณการสุ่มตัวอย่างผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 145,093 คน

$$n = \frac{145,093}{1 + 145,093(0.05)^2} = 398.90 \text{ หรือ } 400 \text{ คน}$$

จากการคำนวณการสุ่มตัวอย่างของประชากรผู้โดยสารขาออกในประเทศที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 ตามสูตร Yamane พบว่า ขนาดตัวอย่างในการวิจัยในส่วนของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นจำนวน 400 คน ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ข้างต้นนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้วัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามกรอบแนวคิด รวมทั้งแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้โดยสารขาออกภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.1 ศึกษาข้อมูล จากบทความวิชาการ แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบแนวความคิด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

3.2.2 สร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาแบบสอบถามจากผู้วิจัยท่านอื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับปรุงแก้ไขประยุกต์ตามความเหมาะสมกับงานวิจัยฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.2.2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

3.2.2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการซึ่งคัดแปลงมาจาก (Jing Zhu, 2016) และ (Wilas Mankongvanichkul, 2010) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์ค่าน้ำหนักของคะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของระดับความคิดเห็น
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

สำหรับอัตราภาคชั้นของระดับคะแนนความคิดเห็นของแบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความกว้างของอัตราภาคชั้น โดยคำนวณจากสูตร

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากความกว้างของอัตราภาคชั้นทำให้ทราบเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตราภาคชั้น ซึ่งสามารถแปลผลระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามในด้านคุณภาพการบริการ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) ได้ดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตราภาคชั้น และการแปลผลของระดับความคิดเห็น ในแบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	ความหมาย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
เห็นด้วย	3.41 – 4.20	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับมาก
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80	ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

3.2.2.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model ซึ่งมีคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ซึ่งดัดแปลงมาจากจากรูวรรณ ประทีปวิช (2557) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์ค่าน้ำหนักของคะแนนระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของระดับความคิดเห็น
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้ค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน

สำหรับอัตราภาคส่วนของระดับคะแนนความคิดเห็นของแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความกว้างของอัตราภาคส่วน โดยคำนวณจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอัตราภาคส่วนทำให้ทราบเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตราภาคส่วน ซึ่งสามารถแปลผลระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model ได้ดังตารางที่ 3.4 ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงเกณฑ์ระดับคะแนนในแต่ละอัตรากาชั้น และการแปรผลของระดับความคิดเห็น
ในแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	ความหมาย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00	ระดับการประเมินประสิทธิภาพให้บริการในระดับมากที่สุด
เห็นด้วย	3.41 – 4.20	ระดับการประเมินประสิทธิภาพให้บริการในระดับมาก
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40	ระดับการประเมินประสิทธิภาพให้บริการในระดับปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60	ระดับการประเมินประสิทธิภาพให้บริการในระดับน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80	ระดับการประเมินประสิทธิภาพให้บริการในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

3.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถาม จากนั้นทางผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยซึ่งก็คือ ผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จำนวน 30 ชุด และทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Content Validity) ของแบบสอบถามด้วยการนำแบบสอบถามทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.5 แสดงการทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร

ส่วนของคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
	(Cronbach's Alpha Coefficient)
	กลุ่มทดลอง n = 30
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	0.966
ประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยรูปแบบของ (CIPP Model)	0.955

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach 's Alpha Coefficient) ตามวิธี Cronbach's Alpha Method ซึ่งได้กำหนดระดับความน่าเชื่อถือของคำถามต้องได้ค่าแอลฟาไม่ต่ำกว่า .70 โดยในแต่ละกลุ่มตัวแปรข้อคำถาม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า .70 ทั้งนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จึงสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (บุญศิริ บุญรัตน์, 2556)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บแบบสอบถาม ดังนี้

3.4.4.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวและจดหมายขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยจัดทำหนังสือนำในการขอความร่วมมือเก็บข้อมูลแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

3.4.4.2 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือบันทึกข้อความ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการเข้าพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.4.4.3 ติดต่อเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และดำเนินการกรอกแบบฟอร์มเอกสารการขออนุญาตเข้าพื้นที่ และถ่ายรูปเพื่อทำบัตรในการเข้าพื้นที่ดังกล่าว จากนั้นลงพื้นที่และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยรวบรวมข้อมูลจากหอสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สำหรับแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยทำการรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วบันทึกรหัส (Coding) เพื่อจัดหมวดหมู่ของแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ประมวลผลทางด้านสถิติ รายละเอียดแสดง ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

3.5.1.1 ค่าร้อยละและค่าความถี่

วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการ

3.5.2 วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

3.5.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test)

วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เช่น ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของแบบสอบถาม ซึ่งทางผู้วิจัยแบ่งตัวเลือกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง

3.5.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test)

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวหรือ (One-way Analysis of Variance) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ทั้งนี้หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ระหว่างคุณภาพในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการในการทดสอบความสัมพันธ์ของค่าระหว่างตัวแปร

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 ซึ่งมีหลักเกณฑ์และลักษณะความสัมพันธ์ ดังนี้

สหสัมพันธ์ทางบวก (Positive Correlations)

ค่า r มีค่าเป็น (+) คือมีความสัมพันธ์กันในทางบวก หมายถึง การที่ตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้นและลดลงไปด้วย ซึ่งสามารถ แบ่งระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2560) กำหนด ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง .70 ถึง .90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง .30 ถึง .70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีระหว่าง .00 ถึง .30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

สหสัมพันธ์ทางลบ (Negative Correlations)

หากค่า r มีค่าเป็น (-) บ่งบอกถึง มีความสัมพันธ์กันในทางลบ หมายถึงตัวแปรตัวหนึ่ง มีค่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้นและลดลงในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ

สหสัมพันธ์เป็นศูนย์ (Zero Correlations)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็น .00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง หมายถึง ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$r_{ii} = \frac{N \sum xy (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2]} \sqrt{[N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r_{ii} หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนชุด x

$\sum y$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนชุด y

$\sum x^2$ หมายถึง ผลรวมของคะแนน x แต่ละตัวยกกำลังสอง

Σy^2 หมายถึง ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

Σxy หมายถึง ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x กับ
คะแนนชุด y

N หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 คน ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ t-test
F	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ F-test
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตัวอย่างในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	38.30
หญิง	247	61.70
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	24	6.00
21 – 30 ปี	152	38.00
31 – 40 ปี	116	29.00
41 - 50 ปี	57	14.30
51 - 60 ปี	40	10.00
61 ปีขึ้นไป	11	2.70
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	22.30
ปริญญาตรี	241	60.20
สูงกว่าปริญญาตรี	70	17.50
รวม	400	100.00
อาชีพ		
รับราชการ	86	21.50
พนักงานบริษัทเอกชน	117	29.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	7.00
ธุรกิจส่วนตัว	106	26.50
นักเรียน/นักศึกษา	63	15.70
รวม	400	100.00
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	97	24.30
15,001 – 25,000 บาท	106	26.50
25,001 – 35,000 บาท	74	18.50
35,501 – 45,000 บาท	32	8.00
45,001 – 55,000 บาท	40	10.00
50,001 บาทขึ้นไป	51	12.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน โดยรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 เป็นเพศชายจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 รองลงมาอายุ 51- 60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมาอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาอาชีพรับราชการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รองลงมาชีพนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001– 25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001– 35,000 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

4.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง

คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง แสดงรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพรวมคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.11	0.600	มาก
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.08	0.631	มาก
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.03	0.604	มาก
4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	0.670	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.89	0.704	มาก
รวม	4.02	0.563	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลภาพรวมของคุณภาพการบริการในการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ
เชื่อมั่นในการให้บริการ

1. ด้านความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ แต่งกายชุดเครื่องแบบสุภาพ	4.26	0.704	มากที่สุด
1.2 ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติ หาดใหญ่	4.10	0.730	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานหาดใหญ่มี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างดี	3.97	0.671	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.11	0.600	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการ
ในด้านความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่แต่งกายชุดเครื่องแบบ
สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในขั้นตอนการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ทำ
อากาศยานหาดใหญ่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่	4.12	0.715	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.06	0.700	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและไม่มีปัญหาต้องแก้ไขภายหลัง	4.06	0.743	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.08	0.631	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.700) รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและไม่มีปัญหาต้องแก้ไขภายหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.743) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 มีการแสดงป้ายบอกเครื่องหมาย เช่นป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกขั้นตอนบริการ เป็นต้น โดยจัดวางในพื้นที่ที่เหมาะสมและแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.13	0.710	มาก
3.2 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ต่อการให้บริการ	4.00	0.719	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีบุคลิกภาพที่ดีให้บริการแบบมืออาชีพ	3.96	0.770	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.03	0.604	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแสดงป้ายบอกเครื่องหมาย เช่นป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกขั้นตอนบริการ เป็นต้น โดยจัดวางในพื้นที่ที่เหมาะสมและแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา ในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา ในด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีบุคลิกภาพที่ดีให้บริการแบบมืออาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.10	0.735	มาก
4.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี	4.01	0.724	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่บริการด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจให้บริการ	3.87	0.823	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.00	0.670	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่บริการด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5.1 เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึง ผู้ใช้บริการเสมอ	3.95	0.756	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีความอดทนต่อการแก้ไขปัญหา เมื่อพบ ลูกค้าตำหนิ	3.86	0.805	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองข้อ ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	3.86	0.806	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	3.89	0.704	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการในด้านการดูแล เอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความอดทนต่อการแก้ไข ปัญหา เมื่อพบลูกค้าตำหนิอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=0.805) รองลงมา เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=0.806) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของกลุ่มตัวอย่าง

ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ การานบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C), การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I) การประเมินกระบวนการ(Process Evaluation: P) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม	4.08	0.671	มาก
2. การประเมินผลผลิต	4.05	0.671	มาก
3. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน	4.04	0.656	มาก
4. การประเมินกระบวนการ	3.99	0.655	มาก
รวม	4.04	0.586	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของประสิทธิภาพในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา ได้แก่ การประเมินผลผลิตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาด้านการประเมินกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม

1. ด้านการประเมินด้านบริบทหรือ สภาพแวดล้อม	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1 ท่านคิดว่าท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญในการบริการ รวมทั้งมาตรการในการรักษาความปลอดภัย ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร	4.17	0.681	มาก
1.2 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินงาน	4.04	0.828	มาก
1.3 สถานที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร มีขนาดพื้นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.03	0.850	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.08	0.671	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการประเมินด้านบริบท หรือสภาพแวดล้อม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญในการบริการ รวมทั้งมาตรการในการรักษาความปลอดภัย ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา ด้านสถานที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร มีขนาดพื้นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินผลผลิต

2. ด้านการประเมินผลผลิต	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1 ท่านได้รับการบริการที่มีคุณภาพ โดยได้รับปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อย่างเป็นทางการ	4.06	0.760	มาก
2.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการให้บริการ สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม	4.05	0.749	มาก
2.3 ท่านคิดว่าเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้	4.03	0.793	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.05	0.671	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินผลผลิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการประเมินปัจจัยผลผลิต ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการบริการที่มีคุณภาพ โดยได้รับปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อย่างเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีทักษะความเชี่ยวชาญในการให้บริการ สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาด้านเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยอื่น

3. ด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยอื่น	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3.1 ท่านคิดว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น บันไดเลื่อน เครื่องรับจ่ายเงิน-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และจุดบริการชาร์จแบตเตอรี่ เป็นต้น มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.07	0.856	มาก
3.2 ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานขนาดใหญ่มีจำนวนเพียงพอต่อภาระหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	0.770	มาก
3.3 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.01	0.734	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	4.04	0.656	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยอื่นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น บันไดเลื่อน เครื่องรับจ่ายเงิน-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และจุดบริการชาร์จแบตเตอรี่ เป็นต้น มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่มีจำนวนเพียงพอต่อภาระหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินกระบวนการ

4. ด้านการประเมินกระบวนการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4.1 ท่านคิดว่าการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน	4.03	0.709	มาก
4.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว รอบคอบ แม่นยำ และปลอดภัยในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.99	0.761	มาก
4.3 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีการติดตามและดำเนินงานแก้ไขโดยทันที เมื่อพบการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้	3.96	0.741	มาก
รวมโดยเฉลี่ย	3.99	0.655	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการประเมินกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการประเมินปัจจัยกระบวนการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา ด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีการติดตามและดำเนินงานแก้ไขโดยทันที เมื่อพบการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านกับปัจจัยคุณภาพการบริการ แสดงรายละเอียด ดังนี้

4.5.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านเพศต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกในด้านเพศต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	4.03	.624	-.192	398	.848
	หญิง	4.03	.591			
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ	ชาย	4.08	.634	-.763	398	.446
	หญิง	4.13	.578			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ชาย	4.03	.667	.731	398	.465
	หญิง	3.98	.673			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.13	.619	1.287	398	.199
	หญิง	4.05	.638			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ชาย	3.89	.688	-.111	398	.912
	หญิง	3.89	.714			
ภาพรวมคุณภาพการบริการ	ชาย	4.03	.561	.230	398	.818
	หญิง	4.02	.566			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกในด้านเพศต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมคุณภาพในการให้บริการที่มีเพศที่แตกต่าง

กันมีผลต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุ ต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.373	5	.675	1.872	.098
	ภายในกลุ่ม	141.954	394	.360		
	รวม	145.326	399			
2. ด้านความเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.114	5	.623	1.748	.123
	ภายในกลุ่ม	140.375	394	.356		
	รวม	143.489	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.812	5	1.162	2.640	.023*
	ภายในกลุ่ม	173.511	394	.440		
	รวม	179.323	399			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.561	5	1.112	2.857	.015*
	ภายในกลุ่ม	153.376	394	.389		
	รวม	158.937	399			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	6.111	5	1.222	2.516	.029*
	ภายในกลุ่ม	191.417	394	.486		
	รวม	197.528	399			

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการ (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ผลรวมคุณภาพในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.422	5	.884	2.851	.015*
	ภายในกลุ่ม	122.241	394	.310		
	รวม	126.663	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นั่นคือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และภาพรวมของคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.15 ตารางที่ 4.16 ตารางที่ 4.17 และตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.19	4.12	3.87	3.96	3.93	3.70
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.19	-	.07 (0.551)	.32 (0.032*)	.23 (0.156)	.26 (0.117)	.49 (0.040*)
21-30 ปี	4.12		-	.25 (0.004*)	.16 (0.167)	.19 (0.123)	.42 (0.048)
31-40 ปี	3.87			-	-.09 (0.395)	-.06 (0.673)	.17 (0.399)
41-50 ปี	3.96				-	.03 (0.771)	.26 (0.221)
51-60 ปี	3.93					-	.23 (0.313)
61 ปีขึ้นไป	3.70						-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการชาวออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีผลต่อการคุณภาพการบริการด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มผู้มีอายุ 21-30 ปี มีผลต่อการคุณภาพการบริการด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.22	4.21	3.97	4.02	3.97	3.85
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	4.22	-	.01 (0.907)	.25 (0.074)	.20 (0.191)	.25 (0.113)	.37 (0.101)
21-30 ปี	4.21		-	.24 (0.002*)	.19 (0.060)	.24 (0.031*)	.36 (0.067)
31-40 ปี	3.97			-	-.05 (0.606)	.00 (0.968)	.12 (0.533)
41-50 ปี	4.02				-	.05 (0.660)	.17 (0.395)
51-60 ปี	3.97					-	.12 (0.578)
61 ปีขึ้นไป	3.85						-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่าผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ที่มีอายุ 21-30 ปี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.08	4.01	3.78	3.87	3.70	3.88
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.08	-	.07 (0.637)	.30 (0.050)	.21 (0.200)	.38 (0.034*)	.20 (0.421)
21-30 ปี	4.01		-	.23 (0.007*)	.14 (0.180)	.31 (0.012*)	.13 (0.544)
31-40 ปี	3.78			-	-.09 (0.427)	.08 (0.553)	-.10 (0.640)
41-50 ปี	3.87				-	.17 (0.250)	-.01 (0.954)
51-60 ปี	3.70					-	-.18 (0.452)
61 ปีขึ้นไป	3.88						-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออก ในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มผู้มีอายุ 21-30 ปี ผลต่อคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.19	4.12	3.93	3.98	3.89	3.86
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.19	-	.07 (0.589)	.26 (0.035*)	.21 (0.117)	.30 (0.038*)	.33 (0.103)
21-30 ปี	4.12		-	.19 (0.004*)	.14 (0.091)	.23 (0.019*)	.26 (0.129)
31-40 ปี	3.93			-	-.05 (0.569)	.04 (0.725)	.07 (0.703)
41-50 ปี	3.98				-	.09 (0.448)	.12 (0.519)
51-60 ปี	3.89					-	.03 (0.870)
61 ปีขึ้นไป	3.86						-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้านอายุต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มผู้มีอายุ 21-30 ปี ผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ มากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้าน การศึกษาต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกในด้าน
การศึกษาต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.387	2	1.193	3.314	.037*
	ภายในกลุ่ม	142.940	397	.360		
	รวม	145.326	399			
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.767	2	.883	2.475	.085
	ภายในกลุ่ม	141.722	397	.357		
	รวม	143.489	399			
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.978	2	1.989	4.504	.012*
	ภายในกลุ่ม	175.345	397	.442		
	รวม	179.323	399			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.975	2	2.490	6.419	.002*
	ภายในกลุ่ม	153.958	397	.388		
	รวม	158.937	399			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5.961	2	2.981	6.177	.002*
	ภายในกลุ่ม	191.567	397	.483		
	รวม	197.528	399			
ภาพรวมคุณภาพ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.449	2	1.724	5.556	.004*
	ภายในกลุ่ม	122.214	397	.310		
	รวม	126.663	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนก
ในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการบริการที่มีระดับการศึกษาของ

ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นั่นคือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และภาพรวมของคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.20 ตารางที่ 4.21 ตารางที่ 4.22 ตารางที่ 4.23 และตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.17	3.99	3.97
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.17	-	.18 (0.017*)	.20 (0.033*)
ปริญญาตรี	3.99		-	.02 (0.733)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.18	3.95	3.91
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.18	-	.23 (0.006)	.27 (0.013*)
ปริญญาตรี	3.95		-	.04 (0.691)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.91			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.27	4.05	3.94
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.27	-	.22 (0.004*)	.33 (0.001*)
ปริญญาตรี	4.05		-	.11 (0.193)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า

ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.09	3.87	3.71
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.09	-	.22 (0.009*)	.38 (0.001*)
ปริญญาตรี	3.87		-	.16 (0.103)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.71			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.19	3.99	3.93
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19	-	.22 (0.003*)	.26 (0.003*)
ปริญญาตรี	3.99		-	.06 (0.448)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.93			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการศึกษาต่อภาพรวมคุณภาพการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.180	4	1.045	2.924	.021*
	ภายในกลุ่ม	141.146	395	.357		
	รวม	145.326	399			
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.837	4	.459	1.280	.277
	ภายในกลุ่ม	141.652	395	.359		
	รวม	143.489	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.723	4	1.181	2.671	.032*
	ภายในกลุ่ม	174.600	395	.442		
	รวม	179.323	399			
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.665	4	1.166	2.986	.019*
	ภายในกลุ่ม	154.272	395	.391		
	รวม	158.938	399			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	7.356	4	1.839	3.820	.005*
	ภายในกลุ่ม	190.172	395	.481		
	รวม	197.528	399			
ภาพรวมคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.068	4	1.017	3.277	.012*
	ภายในกลุ่ม	122.595	395	.310		
	รวม	126.663	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการบริการที่มีอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผล

ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นั่นคือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และภาพรวมของคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.26 ตารางที่ 4.27 ตารางที่ 4.28 ตารางที่ 4.29 และตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับ ราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา
		4.08	3.91	4.13	3.99	4.20
รับราชการ	4.08	-	.17 (0.048*)	-.05 (0.581)	.09 (0.335)	-.12 (0.213)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.91		-	-.22 (0.078)	-.08 (0.290)	-.29 (0.002*)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.13			-	.14 (0.281)	-.07 (0.606)
ธุรกิจส่วนตัว	3.99				-	-.21 (0.030*)
นักเรียน/ นักศึกษา	4.20					-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศ ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอาชีพรับราชการมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานอาชีพบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัวมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน/นักศึกษา
		4.06	3.83	4.08	4.02	4.13
รับราชการ	4.06	-	.23 (0.018*)	-.02 (0.862)	.04 (0.684)	-.07 (0.533)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.83		-	-.25 (0.076)	-.19 (0.040*)	-.3 (0.005*)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.08			-	.06 (0.648)	-.05 (0.773)
ธุรกิจส่วนตัว	4.02				-	-.11 (0.307)
นักเรียน/นักศึกษา	4.13					-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอาชีพรับราชการมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานบริษัทเอกชนมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการน้อยกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา
		4.15	3.91	4.19	4.12	4.16
รับราชการ	4.15	-	.24 (0.006*)	-.04 (0.817)	.03 (0.639)	-.01 (0.961)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.91		-	-.28 (0.036*)	-.21 (0.016*)	-.25 (0.011*)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.19			-	.07 (0.577)	.03 (0.852)
ธุรกิจส่วนตัว	4.12				-	-.04 (0.632)
นักเรียน/ นักศึกษา	4.16					-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้ บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอาชีพรับราชการมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานบริษัทเอกชนมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการน้อยกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา
		3.92	3.71	4.08	3.90	4.09
รับราชการ	3.92	-	.21 (0.031*)	-.16 (0.287)	.02 (0.843)	-.17 (0.160)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.71		-	-.37 (0.011*)	-.19 (0.039*)	-.38 (0.001*)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.08			-	.18 (0.221)	.01 (0.993)
ธุรกิจส่วนตัว	3.90				-	-.19 (0.100)
นักเรียน/ นักศึกษา	4.08					-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอาชีพรับราชการมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่มากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานบริษัทเอกชนมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ น้อยกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา
		4.08	3.88	4.14	4.02	4.15
รับราชการ	4.08	-	.2 (0.013*)	-.06 (0.586)	.06 (0.479)	-.07 (0.420)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.88		-	-.26 (0.026*)	-.14 (0.063)	-.27 (0.002*)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.14			-	.12 (0.298)	-.01 (0.947)
ธุรกิจส่วนตัว	4.02				-	-.13 (0.138)
นักเรียน/ นักศึกษา	4.15					-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีอาชีพรับราชการมีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานบริษัทเอกชนมีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการน้อยกว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5.5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือน กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือนและ
คุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.117	5	.623	1.727	.127
	ภายในกลุ่ม	142.209	394	.361		
	รวม	145.326	399			
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.579	5	.516	1.442	.208
	ภายในกลุ่ม	140.909	394	.358		
	รวม	143.489	399			
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.967	5	.593	1.326	.252
	ภายในกลุ่ม	176.356	394	.448		
	รวม	179.323	399			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.609	5	.922	2.353	.040*
	ภายในกลุ่ม	154.329	394	.392		
	รวม	158.937	399			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.511	5	.702	1.426	.214
	ภายในกลุ่ม	194.017	394	.492		
	รวม	197.528	399			
ภาพรวมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.904	5	.581	1.849	.102
	ภายในกลุ่ม	123.759	394	.314		
	รวม	126.663	399			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน
รายได้ต่อเดือนและคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพการบริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน

มีผลต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นั่นคือ ผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ที่มีรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ จึงต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ต่อเดือนและคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	15,001-25,000	25,001-35,000	35,001-45,000	45,001-55,000	55,001
		15,000 บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
		4.23	4.03	4.05	4.18	3.88	4.04
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	4.23	-	.20	.18	.05	.35	.19
15,000 บาท			(0.022*)	(0.062)	(0.677)	(0.003*)	(0.078)
15,001-25,000 บาท	4.03		-	-.02	-.15	.15	-.01
				(0.823)	(0.239)	(0.188)	(0.919)
25,001-35,000 บาท	4.05			-	-.13	.17	.01
					(0.336)	(0.156)	(0.928)
35,001-45,000 บาท	4.18				-	.30	.14
						(0.043*)	(0.329)
45,001-55,000 บาท	3.88					-	-.16
							(0.215)
55,001 บาทขึ้นไป	4.04						-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน รายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจำแนกเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และ 45,001-55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model

4.6.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับภาพรวมของ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับภาพรวมของ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

คุณภาพการบริการ	ภาพรวมประสิทธิภาพในการให้บริการ			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	.738**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นใน การให้บริการ	.706**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ	.741**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ	.752**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	.794**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน
ภาพรวมคุณภาพบริการ	.851**	.000	สูง	ทิศทางเดียวกัน

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .851** และมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .738** .706** .741** .752** และ .794** ตามลำดับ โดยมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

4.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยจำแนกรายด้าน

คุณภาพการบริการ		ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model			
		การประเมินด้านบริบท หรือสถานะแวดล้อม	การประเมินปัจจัย เบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน	การประเมิน กระบวนการ	การประเมินผลผลิต
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	Pearson Correlation	.620**	.678**	.635**	.674**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
2. ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นใน การให้บริการ	Pearson Correlation	.547**	.640**	.671**	.639**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้ให้บริการ	Pearson Correlation	.587**	.648**	.693**	.692**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้ให้บริการ	Pearson Correlation	.625**	.679**	.687**	.666**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	Pearson Correlation	.608**	.689**	.767**	.743**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยจำแนกรายด้าน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .620** .678** .635** และ.674** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ในความสัมพันธ์ระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .547** .640** .671** และ.639** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ในความสัมพันธ์ระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .587** .648** .693** และ.692** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .625** .679** .687** และ.666** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model โดยในด้านการประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม และการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .608** และ.689** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต อยู่ในความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .767** และ.743** ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 คน ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่า t-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 โดยส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

5.1.2 ผลการศึกษาด้านคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและให้ความสำคัญมากที่สุดในประเด็นการแต่งกายอย่างสุภาพของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติ

หาดใหญ่ ซึ่งการแต่งกายในเครื่องแบบของเจ้าหน้าที่มีส่วนช่วยสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยให้ความสำคัญในด้านการแสดงป้าย เพื่อบ่งชี้ทิศทางและกระบวนการในการใช้บริการ โดยแสดงป้ายดังกล่าวอย่างเหมาะสม และชัดเจน สามารถเข้าใจได้โดยง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญในด้านความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ รองลงมาด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่และคำนึงถึงลูกค้าเสมอ

5.1.3 ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านการประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยให้ความสำคัญในประเด็นการบริการและมาตรการในการรักษาความปลอดภัย ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการประเมินผลผลิต ให้ความสำคัญในด้านการบริการที่มีคุณภาพ โดยเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนให้มีความสำคัญในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความพร้อมใช้งานและปลอดภัยต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการประเมินกระบวนการ ให้ความสำคัญในด้านการประสานงานที่ดี ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยสื่อสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก

5.1.4 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

5.1.5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

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

ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในด้านการประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการ ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 แต่การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

จากการศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากปัจจัยทางด้านเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในมุมมองความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างของทั้งเพศชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันเช่นเดียวกันกับ (ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พูลภัทร์ ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์, 2561) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ เนื่องจากปัจจัยทางด้านเพศ ทั้งชายและหญิง มีมุมมองความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชนพร เรื่องพนิชชกุล,2557) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่นกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านดังกล่าวบ่งบอกถึงความแตกต่างของกลุ่มคนตามช่วงวัย ระดับการศึกษาที่แตกต่าง รวมทั้งอาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันอีกด้วย สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งในปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อาชีพ รายได้ครอบคลุมต่อเนื่อง ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดา สุวรรณภิรมย์ (2561) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยการบริการที่มีคุณภาพการบริการที่ดี ย่อมนำไปสู่การให้ บริการที่มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ควรต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบร่วมกับการพัฒนา การบริการ ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัย หนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีและสามารถนำไปสู่ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ได้อีกด้วย

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ทั้งในภาพรวมและองค์ประกอบทั้ง 4 ปัจจัย ของ CIPP Model ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model และมีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์และนิคม เจียรจินดา (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร ซึ่งองค์กร จะมีคุณภาพในการให้บริการได้นั้น จำเป็นต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุตามเป้าหมาย องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติ และดารากร ยักกะพันธ์, มนตรี วีรยางกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2560) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงาน มีอิทธิพลทางเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน (กนกกาญจน์ ปานเปรม, 2558) สนับสนุนความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานรวมทั้งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน โดยองค์กรควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ ทั้งในด้านบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน และเครื่องมืออำนวยความสะดวก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับพัชรินทร์ สาตราคม (2557) กล่าวว่า องค์กรควรสร้างคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจกับผู้รับบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน มีระเบียบในการปฏิบัติงานและเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและชัดเจน และ ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ รวมทั้งการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อผลักดันให้การทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และ ทชชยา วนนะบวรเดชน (2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งการรับความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยรูปแบบ CIPP Model ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ มีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ รวมทั้งประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และมีทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้การขับเคลื่อนขององค์กรมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งคุณภาพในการให้บริการที่ดี จึงควรให้ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว ร่วมกับการพิจารณาองค์ประกอบในด้านอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ด้านทรัพยากร ด้านทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยรวมความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ทางผู้วิจัย จึงได้เสนอแนะแนวทางจากการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน

จากงานวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมทั้งการแสดงออกถึงความเต็มใจพร้อมให้บริการ การยิ้มแย้มในการต้อนรับผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้การบริการที่ดีถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ทักษะการให้บริการจะเกิดขึ้นกับตัวบุคคล ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ผู้ใช้บริการย่อมจะเกิดความประทับใจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่ช่วยพัฒนาองค์กรได้อีกด้วย ฉะนั้นองค์กรควรจัดอบรมปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการบริการที่ดี เพื่อส่งมอบการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม โดยแสดงออกให้ผู้ใช้บริการ เห็นถึงความเอาใจใส่ในการบริการ ทั้งนี้ควรมีการจัดกิจกรรมประกวดขวัญใจพนักงานที่ให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม โดยให้ผู้ใช้บริการลงคะแนนโหวตพนักงานที่ให้บริการ หลังจากได้รับบริการแล้ว เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างความตระหนักในการให้บริการของพนักงาน โดยพนักงานที่ได้รับผลคะแนนสูงสุดในรอบเดือนจะได้รับรางวัลหรือมีผลต่อการพิจารณาการปรับเงินเดือน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

2. ด้านอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก

จากงานวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของอาคารสถานที่ โดยพบว่า ขนาดพื้นที่อาคารผู้โดยสารและอาคารจอดรถยนต์ มีพื้นที่แออัดให้บริการไม่เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงเสนอแนะแนวทางดังนี้ โดยทางท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ควรดำเนินโครงการขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารและอาคารจอดรถยนต์ และควรมีหลังคาให้กับอาคารจอดรถยนต์ เพื่อให้บริการได้ตอบสนองตามความจำเป็นและความต้องการและรองรับปริมาณผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งควรเพิ่มมาตรการในการรักษาความสะอาดโดยเฉพาะบริเวณห้องน้ำ เพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้ใช้บริการ และควรมีร้านอาหารอร่อยอย่างเช่น-อิลเฟเว่น เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีในคุณภาพการบริการรวมทั้งภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้นอีกด้วย

3. ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์

จากงานวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยควรเพิ่มจุดให้บริการชาร์จแบตเตอรี่ (Charging station) และควรมั่นซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เนื่องจากอุปกรณ์มีไม่เพียงพอกับการใช้งาน และควรมีการให้บริการโรงแรมในสนามบินหรือ Sleep Box และควรมีร้านอาหารที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อรองรับ

ความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น ท่าอากาศยานควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและยังเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการสร้างการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในภูมิภาคอื่น เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้นผู้ทำการศึกษาศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ เช่น วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และสถานภาพ เป็นต้นเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาหรือผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงานให้สามารถตอบสนองและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร). *วารสารคุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 5(1), 30-40. ค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/68696>
- กษิติก ใจผาวัง. (2561). แนวทางการประยุกต์ใช้ CIPP Model เพื่อวัดความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนที่มีการใช้กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย*, 13(2), 60-84.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กาญจนา วัชรสุนทร. (2554). การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ของสต๊าฟเฟิลบีในการประเมินโครงการ. *วารสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 2(1), 67-83.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(1), 1-13.
- เขมณัฐ์ อำนวยวรชัย สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ และสุกัญญา สมมณีดวง. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 10(2), 151-159.
- จารุพัฒน์ พวงไม้. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- จารุวรรณ ประทีปปะวณิช. (2557). การประเมินระบบควบคุมภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแนวคิดการประเมินผล CIPP Model. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ และทชชยา วนนะบวรเดชน์. (2561). ประเมินผลโครงการ “อาเซียนเรียนรู้อันล้ำ”ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองศึกษา กรณีด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 17(1), 71-81.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย : แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: พ.ศ.พัฒนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ*, 9(1), 165-186.
- ณัฐพล อมตวนิช และบรรพต วิรุณราช. (2560). รูปแบบใหม่ของเกณฑ์ชี้วัดโครงการด้านพลังงานทดแทน. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 10(2), 602-617.
- ดารากร ชักกะพันซ์ มนต์วี วีรยางกูร และวรพงษ์ ภูมิบ่อพลับ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 4(2), 231-255.
- ไไทยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 144-169.
- ธัญญ์ณัฏฐ์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊กเซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พุฒภัทร์ ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีเคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต. *วารสาร PULINET*, 5(1), 69-81.
- ธนพร เรืองพนิชกุล. (2557). ความคิดเห็นของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 15(8), 71-79.
- นภัค นิธิวิชรธร. (2562). การประเมินผลระบบการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม เขตสุขภาพที่ 9. *วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*, 31(13), 105-118.
- นภัตสร บุหรีทอง และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจา. (2561). คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อคุณค่าการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสุวรรณภูมิอาคารผู้โดยสารขาออก. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(1), 476-489.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2561). รายงานประจำปี 2561. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2562, จาก <https://corporate.airportthai.co.th/th>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2561). รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2562, จาก <https://corporate.airportthai.co.th/th>
- บุญศิริ บุญรัตน์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคภาคใต้. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- พริยา เศรษฐพัฒน์ และอัญญา กล้าเวช. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ โดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและภาษา*, 7(1), 66-74.
- พรรณปพร จันทราสกาวงศ์และบุรัสกร โตรัตน์. (2558). การประเมินคุณภาพการบริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2. *วารสารบริหารการศึกษา*, 6(1), 126-140.
- พัชรินทร์ สาตราคม. (2557). คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(2), 68-80.
- พริมา ทรัพย์สมวงศ์ และณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์. (2559). คุณภาพบริการของเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ*, 3(1), 86-98.
- พีชณัฐ เรืองฉาย, ณัฐ วัฒนพานิช, ชีรนันท์, โพธิ์กำจร และศศิธร แซ่กั้ง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 3(1), 54-64.
- ภาวิณี ทองเยี่ยม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.
- เรณู ปัญญาไชย และสุวรัฐ แลสันกลาง. (2558). การประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพสมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 4(2), 49-61.
- วรพิทย์ มีมาก. (2558). การประเมินผลตลาดนัดสีเขียวในการเสริมสร้างพลังอำนาจของประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์. *วารสารสังคมศาสตร์*, 18(1), 161-175.
- วิลาวรรณ ตาลทรัพย์ และวัชรา ศรีหาราช. (2561). การประเมินการดำเนินงานของศูนย์ส่งเสริมในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม*, 2(4), 37-49.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสาร มทร. อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(1), 67-83.
- ศุภามณ จันทร์สกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีนักประเมิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 8(1), 68-79.
- สุดา สุวรรณภิรมย์. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 11(2), 114-128.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อุษณี กองรักษเวช, ปัทสร ชัยวัฒน์, ธนัญญา วสุศรี, ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และจิรัชย์ พุทธกุลสมศิริ. (2556). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 10(1), 59-79.
- Jing Zhu. (2016). *Airline Service Quality Performance a Comparison of Air China and Hainan Airlines*. Master's Thesis Management California State University, United States.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Wilas Mankongvanichkul. (2010). *Passengers's Satisfaction with Service Quality: A Case Study of Thai Airways International's Domestic Flights*. Master's Thesis Business English for International Communication, Srinakharinwirot University, Bangkok.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ :
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางสาวอังศุมาลิน แซ่เจ้

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นข้อมูลตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2) 21-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41-50 ปี

5) 51-60 ปี

6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4) อื่นๆ (ระบุ)

4. อาชีพ

1) รับราชการ

2) พนักงานบริษัทเอกชน

3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4) ธุรกิจส่วนตัว

5) นักเรียน/นักศึกษา

6) อื่นๆ (ระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2) 15,001-25,000 บาท

3) 25,001-35,000 บาท

4) 35,001-45,000 บาท

5) 45,001-55,000 บาท

6) 55,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติ
หาดใหญ่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

โดยผู้ศึกษากำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1 มีการแสดงป้ายบอกเครื่องหมาย เช่นป้ายบอก ทิศทาง ป้ายบอกขั้นตอนบริการ เป็นต้น โดยจัดวาง ในพื้นที่ที่เหมาะสมและแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มี บุคลิกภาพที่ดีให้บริการแบบมืออาชีพ					
1.3 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวน เพียงพอเหมาะสม ต่อการให้บริการ					
2. ด้านความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นในการให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานหาดใหญ่มีความสามารถใน การแก้ไขปัญหาได้อย่างดี					
2.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่แต่งกาย ชุดเครื่องแบบสุภาพ					
2.3 ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในขั้นตอนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่					

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
3.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่บริการด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจให้บริการ					
3.3 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี					
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ					
4.1 ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่					
4.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน					
4.3 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและไม่มีปัญหาต้องแก้ไขภายหลัง					
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
5.1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเสมอ					
5.2 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความอดทนต่อการแก้ไขปัญหา เมื่อพบลูกค้าตำหนิ					
5.3 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม					
1.1 ท่านคิดว่าท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้ความสำคัญในการบริการรวมทั้งมาตรการในการรักษาความปลอดภัย ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร วิสัยทัศน์ : ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก:การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล					
1.2 สถานที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร มีขนาดพื้นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ					
1.3 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินงาน					
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน					
2.1 ท่านคิดว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีจำนวนเพียงพอต่อภาระหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2.3 ท่านคิดว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น บันไดเลื่อน เครื่องรับจ่ายเงิน-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และจุดบริการชาร์จแบตเตอรี่ เป็นต้น มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. การประเมินกระบวนการ					
3.1 ท่านคิดว่ากระบวนการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน					
3.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว รอบคอบ แม่นยำ และปลอดภัยในระยะเวลาที่เหมาะสม					
3.3 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีการติดตามและดำเนินงานแก้ไขโดยทันที เมื่อพบการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้					
4. การประเมินผลผลิต					
4.1 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการให้บริการ สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม					
4.2 ท่านคิดว่าเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้					
4.3 ท่านได้รับการบริการที่มีคุณภาพ โดยได้รับปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่อย่างเป็นมิตร					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้****

ภาคผนวก ข
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1. ประวัติความเป็นมาของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

(บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [ทอท.], 2561) กล่าวว่า ในรายงานประจำปีของ ทอท. ซึ่ง ทอท. มีความเป็นมายาวนานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2454 ได้มีการเลือกพื้นที่ดอนเมืองเพื่อเป็นสนามบิน และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2457 กรมการบินทหารบกเป็นผู้ดูแลสนามบินดอนเมือง ในระยะต่อมาได้มีการปรับปรุงสนามบิน ดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากล ใช้ชื่อว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” และปี 2498 ได้เปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ท่าอากาศยานกรุงเทพ” โดยอยู่ในความดูแลของกองทัพอากาศ ต่อมารัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วย การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในปีพ.ศ. 2522 โดยได้กำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT ให้ ทอท. เป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการ ท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ซึ่งพนักงาน ทอท. ได้เข้าปฏิบัติงาน ตามพระราช บัญญัติ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2522 จากนั้น ทอท. ได้รับโอนท่าอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่งจากกรมการบินพาณิชย์ในขณะนั้นมาดำเนินการตามลำดับ ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอนเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม 2531) ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (รับ โอนเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2531) ท่าอากาศยานภูเก็ต (รับโอน เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2531) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (รับ โอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2541) และเข้าบริหาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งต่อมาเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549

ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (Hat Yai International Airport) เป็นท่าอากาศยานสู่ภาคใต้สุดของไทย ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อ 5 จังหวัดใต้สุดของไทย ได้แก่ สงขลา สตูล นราธิวาส ยะลา และปัตตานี โดยประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นมิตรกับฮาลาลตามหลักศาสนา ทั้งนี้ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่รองรับผู้โดยสารที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง อย่างผู้โดยสารจากประเทศมาเลเซีย โดยเฉพาะชาวมลายูตอนเหนือในรัฐเปอร์ลิส รัฐเกดะห์ รัฐกลันตัน และรัฐเปเรส ซึ่งระยะทางใกล้กับเมืองกัวลาลัมเปอร์ ของประเทศมาเลเซียอีกด้วย ทอท. ได้สร้างสรรค์และพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อปี 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท. เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษ ให้ใช้ว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT ทอท.ซึ่งได้คำนึงถึงการมุ่งสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่นยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนา สมรรถนะบุคลากร การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อม

รองรับการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดนิ่ง รวมทั้งได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลอันจะเป็น แนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัย คือมาตรฐาน บริการ คือ หัวใจ” ทิศทางการดำเนินงานของ ทอท. ภายใต้แผนวิสาหกิจของ ทอท. ปีงบประมาณ 2560-2564 ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียด ดังนี้

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล

1.2 พันธกิจ (Mission)

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

1.3 ค่านิยม

- 1.3.1 ให้ใจ (Service Minded) ให้บริการด้วยใจเหนือความคาดหมาย
- 1.3.2 มั่นใจ (Safety & Security) เป็นเลิศในมาตรฐาน ความปลอดภัย
- 1.3.3 ร่วมใจ (Teamwork) รวมพลังให้เกียรติทุกความเห็น
- 1.3.4 เปิดใจ (Innovation) พัฒนาไม่หยุดยั้ง
- 1.3.5 ภูมิใจ (Integrity) ยึดมั่นในผลประโยชน์ขององค์กร

2. เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนา ทอท. สู่ความยั่งยืน

การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของท่าอากาศยานไทย ด้วยแนวคิดการเติบโตอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2560-2564 มุ่งเน้นความเป็นเลิศใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านมาตรฐาน และด้านการเงิน โดยได้ทำการทบทวนบริบทสถานะแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ดำเนินการและขับเคลื่อนองค์กรไปได้อย่างยั่งยืนผ่าน 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 (Airport Strategic Positioning) การกำหนดแนวทางหรือ (Roadmap) เพื่อพัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยาน ทอท. 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อมุ่งสู่ตำแหน่ง เชิงยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยาน โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของแต่ละท่าอากาศยาน ในการสร้างความแตกต่างของการดำเนินงานมุ่งสู่ความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 (Airport Service Capacity) การเพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยานในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน การพัฒนาระบบบำรุงรักษาท่าอากาศยาน ตลอดจนการพิจารณาความเป็นไปได้ในการบริหารท่าอากาศยานแห่งใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 (Regional Hub) การพัฒนาท่าอากาศยานสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศที่สนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ และศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 (Intelligent Services) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยานและองค์กร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ร่วมกับการยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 (Aeronautical Business) การพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน โดยการเพิ่มศักยภาพการรองรับผู้โดยสารและเที่ยวบินรวมถึงการพัฒนาการตลาดเส้นทางการบินเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 6 (Non-Aeronautical Business) การพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน โดยการพัฒนาพื้นที่และกิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร รวมถึงการพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 (Business Development) พัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ เพื่อขยายการดำเนินงานของธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้พื้นฐานการดำเนินการที่สำคัญ ประกอบด้วย การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินงานที่คำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อมและชุมชน มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการพัฒนาบุคลากร ที่จะคอยสนับสนุนขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจ ให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งความยั่งยืนต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยจุดมุ่งเน้นที่สำคัญต่อความยั่งยืนของ ทอท. ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ การเติบโตทางการเงิน ความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการองค์กร การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้ตระหนักถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนเป็นหลัก

3. สถิติการขนส่งทางอากาศ

(บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [ทอท.], 2561) กล่าวว่า ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ของ ทอท. ซึ่งในปีงบประมาณ 2561 ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีสายการบินให้บริการแบบประจำ 10 สายการบิน มีเที่ยวบินขึ้น-ลงรวม 29,184 เที่ยวบิน ลดลงร้อยละ 4.23 ประกอบด้วย เที่ยวบินระหว่างประเทศ 3,278 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 76.33 และเที่ยวบินภายในประเทศ 25,906 เที่ยวบิน ลดลงร้อยละ 9.46 ให้บริการผู้โดยสารรวม 4,265,718 คน ลดลงร้อยละ 1.87 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 346,697 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 38.62 และผู้โดยสารภายในประเทศ 3,919,021 คน ลดลงร้อยละ 4.34 มีปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์เข้า-ออก 8,754 ตัน ลดลงร้อยละ 26.11 โดยในจำนวนนี้เป็นการขนส่งระหว่างประเทศ 11 ตัน และภายในประเทศ 8,743 ตัน ทั้งนี้ พบว่าทิศทางการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวของไทยค่อนข้างดี ยกเว้น ช่วงปลายปีมีการชะลอตัวเล็กน้อย

4. แผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่

ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้ 2.55 ล้านคนต่อปี โดยในปี 2560 ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มีผู้โดยสารทั้งสิ้น 4.36 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความแออัดในการให้บริการนอกจากนี้ สภาพปัจจุบันของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่พบว่ามีความคับคั่งในการให้บริการภายในเขตการบิน เนื่องจากข้อจำกัดของหลุมจอด และระบบทางวิ่งทางขับ อีกทั้งอาคารผู้โดยสารเดิมไม่สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ทอท. ได้กำหนดแผนการพัฒนาเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 โครงการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่จะดำเนินการภายในปี 2564-2568 โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ให้สามารถรองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้จนถึงปี 2581 สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 10.5 ล้านคนต่อปี จำนวน 12 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และคาดว่าจะมีสินค้าและพัสดุไปรษณีย์จำนวน 14,000 ตันต่อปี ซึ่งในปัจจุบันโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างเสนอคณะกรรมการ ทอท. และขออนุมัติงบประมาณก่อสร้างโครงการฯ ต่อไป

ระยะที่ 2 เพิ่มแผนงานระยะเร่งด่วนและระยะกลางในปี 2561-2562 เพื่อดำเนินการบรรเทาความแออัด และยกระดับการให้บริการระหว่างที่รอการดำเนินการโครงการพัฒนา เพื่อ ทอท. สามารถยกระดับการบริหารจัดการภาคการขนส่งทางอากาศของประเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมขนส่งโลจิสติกส์ การท่องเที่ยว

และบริการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

5. คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ท่าอากาศยาน ทอท. ตระหนักถึงการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ดังนั้นจึงกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวบรรจุในแผนวิสาหกิจ ทอท. ประจำปี พ.ศ. 2560 – 2564 โดยกลยุทธ์ที่ 4.3 กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของท่าอากาศยานประจำปีงบประมาณ 2557-2562 โดยได้ดำเนินการพัฒนาการดำเนินการควบคู่กับกลยุทธ์ออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

6. กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์และบริการออนไลน์

ทอท. ยังได้พัฒนากลยุทธ์ออนไลน์ 6C เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านการใช้บริการช่องทางออนไลน์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ซึ่งรายละเอียดกลยุทธ์ออนไลน์ 6C แสดงดังนี้

- 6.1 Content ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้โดยสาร
- 6.2 Channel เข้าถึงได้ในทุกอุปกรณ์เชื่อมต่อ
- 6.3 Convenience รวมการให้บริการทั้งหมดไว้ในจุดเดียว
- 6.4 CRM เป้าหมายของท่าอากาศยานคือความพึงพอใจของลูกค้า
- 6.5 Commerce เปลี่ยนการซื้อขายของหน้าร้านให้เป็น Online Shopping
- 6.6 Community เชื่อมต่อทั้งออนไลน์และออฟไลน์

7. แนวทางพัฒนาขอร้องเรียนและแนวทางประชาสัมพันธ์

มุ่งเน้นให้มีการจัดช่องทางร้องเรียน และจัดทำรายงานสถิติขอร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อส่งต่อผู้บริหารระดับสูงของแต่ละท่าอากาศยานเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส และมีแนวทางในการสื่อสารกับหน่วยงานภายใน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งขอร้องเรียนของลูกค้า ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภท ดังนี้

- 7.1 พฤติกรรมและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน
- 7.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน
- 7.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 7.4 ด้านสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน
- 7.5 ด้านการจราจรและขนส่ง
- 7.6 ด้านราคาและคุณภาพ
- 7.7 ด้านการแสดงผลข้อมูลประชาสัมพันธ์
- 7.8 ด้านอื่นๆ

8. ข้อมูลการสำรวจความความภักดีต่อท่าอากาศยานหรือค่า NPS (Net Promoters Score)

จากผลการสำรวจความความภักดีต่อท่าอากาศยานหรือค่า NPS (Net Promoters Score) ค่าสุทธิของลูกค้าผู้ที่จะแนะนำองค์กร ทอท. ต่อคนรอบข้าง ในปี 2561 พบว่าประเด็นที่ผู้โดยสารทั้ง High Season และ Low Season มีความภักดีต่อท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่มากที่สุด ในประเด็นการแนะนำบอกต่อ ซึ่งลูกค้าบอกต่อในสิ่งที่ดีน่าประทับใจเกี่ยวกับการมาใช้บริการให้กับคนที่รู้จัก

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	อังศุมาลิน แซ่เจ๋	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6110521032	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2556