

ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

วิทยานิพนธ์
ของ
ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม

มีนาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



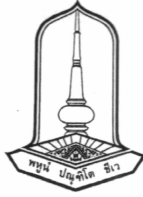
ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

วิทยานิพนธ์
ของ
ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
มีนาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม






คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

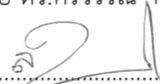
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(อาจารย์ ดร.นันทนา อุ่นเจริญ)

ประธานกรรมการ
(กรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะ)


.....
(อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวางเพ็ง)


กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)


.....
(อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)


.....
(อาจารย์ ดร.โอชญญา บัวธรรม)


กรรมการ
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)


.....
(ผศ.ดร.ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์)

กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม


.....
(นายละเอียด ศิลาน้อย)
คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม


.....
(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดทูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๑๗ เดือน ๕.๑. พ.ศ. ๒๕๖๑



ประกาศขอบคุณการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อาจารย์ ดร.นันทนา อุ่นเจริญ ประธานกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.โอชัยญา บัณฑิตกร กรรมการสอบและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤดี ตันตระกูลบัณฑิตย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา เสนอแนะข้อคิดเห็นและแนวทางต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.นันทนา อุ่นเจริญ และอาจารย์ ดร.ภิญโญ ทองเหลา ผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการท่าอากาศยานอุดรธานี เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานทุกฝ่าย และผู้โดยสารทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณครอบครัว ชนาวุฒิกุลกิติ ที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจ มาจนประสบความสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้การอบรมสั่งสอนและให้การสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ



ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานี
ผู้วิจัย	นางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลิกิติ
อาจารย์ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง และ อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี
ปริญญา	ศศ.ม. สาขาวิชา การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่เป็นชาวไทย จำนวน 400 คน จากนั้นใช้การวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่ สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ
 2. ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนกรให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ
 3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินอุดรธานี
- งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเกิดจากหลากหลายปัจจัยและปัจจัยเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี



TITLE The Relationship of Service Quality and User's Satisfaction On Udon Thani International Airport
AUTHOR Chayada Chanawutthikulkiti
ADVISORS Dr.Siriwan Ghuangpeng and Dr.Lingjong Pochalee
DEGREE M.A. **MAJOR** Tourism and Hotel Management
UNIVERSITY Maharakham University **DATE** 2018

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the relationship of factors associated with service quality and Udon Thani International Airport users' satisfaction. The research collected quantitative data by using questionnaire survey. There were 400 questionnaires collected from the Thai users. The data was analyzed by basic statistics, multiple correlation analysis and simple regression analysis.

The analysis reveals the following results;

1. Most airport's user agreed that the overall service quality of the airport was relatively high level and specifically on security ($\bar{X} = 4.15$), tangibles ($\bar{X} = 4.11$) and the understanding of customer ($\bar{X} = 4.09$) factors.
2. Most airport's user were satisfied with the overall airport services, especially on the image of the airport as the standards of the international airport ($\bar{X} = 4.29$), the airport has good facility ($\bar{X} = 4.29$), prompt service response to airport users' inquiry ($\bar{X} = 4.23$) and employees have an understanding of the service process in the airport ($\bar{X} = 4.17$) factors respectively.
3. The multiple correlation analysis and simple regression analysis showed that factors associated with service quality were positively correlated and impact on the airport users' service satisfaction.

The research results indicates that service quality depends on many factors and these factors can affect on level of airport users' service satisfaction at Udon Thani International Airport.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
สมมุติฐานของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานในประเทศไทย	7
ประวัติและความสำคัญของสนามบินนานาชาติอุดรธานี	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
งานวิจัยในประเทศ	20
งานวิจัยต่างประเทศ	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28



บทที่	หน้า
5 สรุปลผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปลผล	50
อภิปรายผล	55
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	68
ภาคผนวก ข ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่อของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย	110



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	29
2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมและรายด้าน	31
3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ	32
4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	32
5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการบริการ	33
6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	33
7 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	34
8 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน	34
9 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ	35
10 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย	35
11 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	36
12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	37
13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยภาพรวมและรายข้อ	37
14 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	38
15 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	39
16 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41



17	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายชื่อ ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ	43
18	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ	44
19	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
20	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	47
21	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยคุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	48
22	สรุปการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	49
23	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมจำแนกตามอายุ	76
24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ใช้วิธีการของ Scheffe	77
25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	78
26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสื่อสาร ใช้วิธีการของ Scheffe	78
27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความสามารถในการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	79
28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ ใช้วิธีการของ Scheffe	79
29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ใช้วิธีการของ Scheffe	80



30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน ใช้วิธีการของ Scheffe	80
31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	81
32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย ใช้วิธีการของ Scheffe	81
33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	82
34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ใช้วิธีการของ Scheffe	82
35	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้	83
36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ใช้วิธีการของ Scheffe	85
37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านการเข้าถึงการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	87
38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ใช้วิธีการของ Scheffe	89
39	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความสามารถในการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	91
40	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ ใช้วิธีการของ Scheffe	93



41	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ใช้วิธีการของ Scheffe	95
42	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน ใช้วิธีการของ Scheffe	97
43	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	99
44	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความปลอดภัย ใช้วิธีการของ Scheffe	101
45	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe	103
46	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้ำ ใช้วิธีการของ Scheffe	105
47	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ	106
48	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ การใช้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ	107
49	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้	107
50	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ การใช้บริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ปัจจัย 10 ประการของคุณภาพการบริการ	13
2 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ	20



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลากหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งผลประโยชน์นั้นจะตกอยู่ในประเทศและ จะช่วยให้เกิดอาชีพที่หลากหลาย เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมี บทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง (ฉันทข วรณณอม, 2552) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นมาอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว (ประวีต ส่องแสง, 2554) ดังนั้นการท่องเที่ยว จึงเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญที่ทำรายได้ให้ประเทศเป็นลำดับต้น

ปัจจุบันเป็นยุคที่ต้องแข่งขันกันด้วยเวลาและความรวดเร็ว การเดินทางโดยเครื่องบินนับว่า เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยประหยัดเวลา เพิ่มความสะดวกสบาย อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ทำให้การเคลื่อนย้ายคน วัตถุ และสินค้า มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินเติบโตอย่างรวดเร็ว จนกลายมาเป็นปัจจัยหลักของระบบเศรษฐกิจโลก ปัจจุบันธุรกิจการบินในกลุ่มประเทศอาเซียนมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยหลักมาจากการ เติบโตทางด้านเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน และการเปิดเสรีการบิน ภายใต้ความร่วมมือในการจัดตั้ง ตลาดการบินร่วมอาเซียน (ASEAN Single Aviation) ที่จะเข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนธุรกิจสายการบิน ต่าง ๆ เพื่อรองรับการเปิดเสรีการบิน ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับ การเดินทางจากภาคการท่องเที่ยวและขนส่งระหว่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งต้องกำหนด ยุทธศาสตร์ในการผลิตบุคลากรด้านการบินเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานตามแนวโน้มการเติบโต ด้านการบินในภูมิภาคอีกด้วย

การขนส่งทางอากาศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนา เศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ รองรับ อุตสาหกรรมส่งออกและนำเข้า (ฉันทข วรณณอม, 2552) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน รวมถึงกิจกรรมขนส่งเชิงพาณิชย์อื่นๆ เพราะเป็นบริการขนส่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย กว่า การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศต่างๆ มีการติดต่อกันมากขึ้น ดังนั้น ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วจึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจการบินของประเทศ เพื่อผลประโยชน์แห่งชาติที่มีมูลค่าสูง อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับการบิน เพื่อผลักดันให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางอ้อมต่างๆ อีกด้วย เช่น เกิดการจ้างงาน เกิดธุรกิจการท่องเที่ยว การกระตุ้นเศรษฐกิจ การพัฒนาเส้นทางการคมนาคม เพื่อเชื่อมต่อระหว่างประเทศ การคมนาคมขนส่งภายในประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจ หรือการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ทำให้การขนส่ง ทางด้านต่างๆ จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองกับความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ



และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ระบบการคมนาคมขนส่งในประเทศยังมีอีกหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือแม้กระทั่งทางอากาศ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เลือกเดินทางในช่องทางที่ตนสะดวก ทำให้การเดินทางสะดวกสบายมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งการคมนาคมทางอากาศนั้น ปัจจุบันนี้พบว่าได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากมีความรวดเร็ว ปลอดภัย จึงทำให้มีการใช้บริการกันมากขึ้น (อินทิรา จันทร์ฐ, 2552)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้พยายามส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบิน ในภูมิภาค โดยได้วิเคราะห์ถึงแนวทางต่างๆ ที่จะช่วยให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบิน พร้อมกับสร้างความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายการบินเชื่อมโยงกับต่างประเทศ รวมทั้งนโยบายและมาตรการที่จะเพิ่มความต้องการเดินทางทางอากาศโดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อเที่ยวบินกับต่างประเทศ เนื่องจากการสร้างระบบท่าอากาศยานและโครงข่ายการขนส่งทางบกเชื่อมโยงที่สมบูรณ์ จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่สายการบินและผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับนโยบายจากกระทรวงคมนาคมให้เตรียมการรองรับการขยายตัวของสนามบินส่วนภูมิภาค ทั้งนี้จากสถิติปี 2554 พบว่า ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี หรือ สนามบินนานาชาติอุดรธานี ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน จัดเป็นท่าอากาศยานที่มีจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ของกรมการบินพลเรือน เป็นศูนย์กลางการบินพาณิชย์ของภาคอีสานตอนบน สามารถเป็นจุดเชื่อมในการกระจายสินค้าหรือบริการไปยังพื้นที่ต่างๆ ได้โดยสะดวก (กรมการบินพลเรือน, 2555) เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างภูมิภาค ขยายตลาดสินค้า สร้างการผลิต การลงทุนและสร้างงานสร้างรายได้ ขยายฐานการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคในอนาคตเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 (วุฒิสภา, 2555) ด้วยเหตุนี้ในฐานะท่าอากาศยานรองที่กำลังเติบโตและพัฒนา สนามบินนานาชาติอุดรธานีจึงจำเป็นต้องศึกษาระบบการบริหารจัดการภายในสนามบินเพื่อยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการและการบริการให้ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะในส่วนของการบริการที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการหรือผู้โดยสารมากที่สุด และเป็นกระบอกเสียงสำคัญในการสะท้อนผลจากการบริหารจัดการทั้งทางกายภาพและคุณภาพการบริการ เนื่องจากลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจเสมอ การรักษาความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นการรักษาฐานลูกค้า เป็นที่มาของกลยุทธ์การบริการ ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือในที่นี้คือผู้โดยสารสนามบินให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด

การที่องค์กรหรือธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เช่น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป ส่งผลให้เกิดเป็นความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เมื่อกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้น และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในท้ายที่สุด (สรชัย พิศาลบุตร, 2550: 12-13)



ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อการรับรู้และส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ คือคุณภาพการบริการ เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการได้รับในสิ่งที่ต้องการ คุณภาพการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ 1) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก 2) การสื่อสาร ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 3) ความสามารถ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ 4) ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี 5) ความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ ได้แก่ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 6) ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพอใจ 7) การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้บริการเป็นอย่างดี 8) ความปลอดภัย มั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ 9) การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าคุณภาพการบริการถือเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐและเอกชนแนวใหม่ 10) ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้บริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994: 94-114)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนาามบินนานาชาติอุดรธานี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนาามบินนานาชาติอุดรธานี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการแก่ผู้บริการสนาามบินนานาชาติอุดรธานี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนาามบินภายในประเทศ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสนาามบินนานาชาติอุดรธานี
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้บริการสนาามบินนานาชาติอุดรธานี
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้บริการสนาามบินนานาชาติอุดรธานี



ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองการใช้บริการของผู้ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรและกระบวนการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดการภายในสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ โดยสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การจัดการสนามบินภายในประเทศไทย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้นๆ ได้ แต่ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994: 94-114) ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ คือ ไม่ให้ผู้รับบริการเสียโอกาสและเวลา

1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้บริการต้องสื่อสารถึงสิ่งที่ได้ดำเนินการให้บริการไป เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้

1.3 ด้านความสามารถในการบริการ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

1.4 ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

1.5 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

1.6 ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน (Reliability) หมายถึง คุณภาพของงานบริการที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ

1.7 ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ต้องการ



1.8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยทางด้านกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

1.9 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการ

1.10 ด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การเรียนรู้ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ภาวะการแสดงออก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และแสดงออกถึงความรู้สึกถึงผลของการได้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Oliver, 1997: 129)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นชาวไทย จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling Random) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1-30 มิถุนายน พ.ศ. 2557

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

2. คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ (Service user) หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่เข้ามาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่เป็นชาวไทย



2. สนามบินนานาชาติ (International Airport) หมายถึง สนามบินที่สามารถรองรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยมีการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรและตรวจคนเข้าเมือง มักจะมีขนาดใหญ่และมีลานวิ่งสำหรับการขึ้นลงของเครื่องบินยาว เพื่อรองรับเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ สำหรับการบินทั้งเที่ยวบินเดินทางระหว่างประเทศหรือเดินทางข้ามทวีป นอกจากนี้ สนามบินนานาชาติยังรองรับเที่ยวบินภายในประเทศเพื่อให้บริการผู้โดยสารที่ต้องเดินทางต่อไปยังแต่ละภูมิภาคทั้งขาไปและขากลับ

3. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้นๆ ได้ แต่ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ จากแนวคิดคุณภาพการบริการ 10 ประการ ประกอบด้วย

- 3.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ (Access)
- 3.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)
- 3.3 ด้านความสามารถในการบริการ (Competence)
- 3.4 ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy)
- 3.5 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility)
- 3.6 ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน (Reliability)
- 3.7 ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)
- 3.8 ด้านความปลอดภัย (Security)
- 3.9 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 3.10 ด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ (Understanding the Customer)

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ โดยเกิดจากรู้สึกต่อสิ่งนั้น โดยประยุกต์จากแนวคิดการสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานี ผู้วิจัยมีเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานในประเทศไทย
2. ประวัติและความสำคัญของสนามบินนานาชาติอุดรธานี
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานในประเทศไทย

ท่าอากาศยาน หมายถึง สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำ ที่ใช้เป็นที่พักและลงของเครื่องบิน เพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระสินค้า ไปรษณียภัณฑ์ ฯลฯ และในท่าอากาศยานจะมีอาคารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่ เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระไปรษณียภัณฑ์หรืออาจกล่าวได้อีกคำนิยามหนึ่งว่า ท่าอากาศยานคือสถานที่ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างการขนส่งทางอากาศและภาคพื้นดิน

คนทั่วไปมักเรียกท่าอากาศยานว่า สนามบินซึ่งคำทั้งสองคำนี้มีความหมายเหมือนกัน จะต่างกันที่คำว่า “ท่าอากาศยาน” ได้มีการระบุใช้ในพระราชบัญญัติศุลกากร ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2480 ส่วนคำว่า “สนามบิน” เป็นคำที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการเดินอากาศ สำหรับภาษาอังกฤษที่ใช้เรียก ท่าอากาศยาน โดยทั่วไปใช้คำว่า AIRPORT แต่ทางด้านวิชาการของการขนส่งทางอากาศ จะใช้คำว่า AERODROME

เนื่องจากประเทศไทยมีสภาพที่ตั้งทาง ภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมในการเป็นชุมทางการบิน ประกอบกับมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม เป็นที่นิยมของคนทั่วโลก นอกจากนี้ยังเป็นประเทศที่มีนโยบายเศรษฐกิจเสรี ทำให้มีผู้มาลงทุนทำกิจการต่างๆ หลายด้าน ท่าอากาศยานจึงเป็นสถานที่ที่มีบทบาทสำคัญเพราะท่าอากาศยานจะทำหน้าที่เสมือนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างประเทศเพื่อการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีท่าอากาศยานซึ่งใช้สนับสนุนกิจการพาณิชย์อยู่ทุกภาคของประเทศไทย ซึ่งท่าอากาศยานแต่ละแห่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจในภูมิภาค หรือในจังหวัดที่ท่าอากาศยานนั้นๆ ตั้งอยู่ การสร้างท่าอากาศยานไม่ว่าจะเป็นในอดีตหรือปัจจุบันมีปัจจัยหลักคือต้องมีอุปสงค์และอุปทานทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเศรษฐกิจหรือทางด้านสังคมและการเมือง เป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสร้างท่าอากาศยาน และการจัดองค์ประกอบต่างๆ สำหรับท่าอากาศยานทุกแห่ง วิวัฒนาการของท่าอากาศยานจากอดีตถึงปัจจุบันสามารถจัดลำดับขั้นตอนที่สำคัญ โดยสรุปได้ดังนี้



ขั้นที่ 1 เริ่มจากการมีองค์ประกอบ 2 สิ่งที่สัมพันธ์กันคือ มีเครื่องบินและพื้นที่สำหรับให้เครื่องบินขึ้นลง

ขั้นที่ 2 เริ่มมีผู้โดยสารเครื่องบินเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ขั้นที่ 3 เมื่อมีผู้โดยสาร ก็เริ่มมีสิ่งปลูกสร้างเพื่อใช้เป็น สำนักงาน และที่พักของ ผู้โดยสาร

ขั้นที่ 4 สิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นสำนักงานในขั้นที่ 3 ส่วนหนึ่งพัฒนาเป็นหอบังคับการบิน เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลสำหรับการขึ้นลงของเครื่องบิน

ขั้นที่ 5 เมื่อกิจการต่างๆ ขยายตัวมากขึ้นมีคนต้องการเดินทางโดยเครื่องบินขึ้นลงมากขึ้น ดังนั้น จึงมีการจัดสถานที่สำหรับจอดเครื่องบินหลายๆ เครื่อง พื้นที่ดังกล่าวนี้เรียกว่า ลานจอดอากาศยาน

ขั้นที่ 6 เป็นขั้นการพัฒนาเมื่อมีผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องบินมากขึ้น จึงต้องมีการจัดช่องทางเข้าออกสำหรับผู้โดยสารที่จะขึ้นเครื่องบิน เรียกว่าทางออกขึ้นเครื่องบินและทางเข้าจากเครื่องบิน

ในระยะเวลาต่อมา ท่าอากาศยานได้รับการพัฒนาเป็นลำดับตามความเจริญเติบโตของกิจการขนส่งทางอากาศ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าท่าอากาศยานแต่ละแห่งจะมีรูปแบบอย่างไร สิ่งสำคัญก็คือ ผู้บริหารท่าอากาศยานจะคำนึงถึงเรื่องของความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้มาใช้ท่าอากาศยานเป็นสำคัญ

สำหรับประเทศไทย ท่าอากาศยานก็มีวิวัฒนาการตามลำดับขั้นตอนข้างต้นคือระหว่างวันที่ 2-8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2454 นายพัน เดนบอร์น ชาวเบลเยียม ได้นำเครื่องบินแบบ ฮอว์กวิไรท์ ปีก 2 ชั้น มาแสดงการบินเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ที่สนามม้าราชกรีฑาสโมสร ปทุมวันต่อมาอีกสองปี คือ พ.ศ. 2456 กระทรวงกลาโหมได้ใช้พื้นที่สนามม้าราชกรีฑาสโมสรส่วนหนึ่งเป็นสนามบิน เรียกว่า สนามบินประทุม จึงกล่าวได้ว่า สนามบินสระปทุมได้เป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่ปีนั้น เป็นต้นมา ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2457 ได้มีการพิจารณากันว่าที่ตั้งของสนามบินถาวรควรจะเป็นที่ดอน น้ำไม่ท่วม ดังนั้น จึงมีการย้ายสนามบินไปอยู่ ณ สถานที่ซึ่งเป็นที่ดอนตอนเหนือของอำเภอบางเขน และต่อมาเรียกกันว่า สนามบินดอนเมือง สนามบินของประเทศไทยในระยะแรกใช้ในกิจการของทหารเป็นหลักและได้เริ่มมีบทบาทด้านอื่น ๆ มากขึ้นตามลำดับ กล่าวคือ เมื่อ พ.ศ. 2462 มีการทดลองใช้เครื่องบินบินนำผู้โดยสารไปรษณีย์จากสนาม-บินดอนเมืองไปส่งที่ จังหวัดจันทบุรีเป็นครั้งแรกหลังจากนั้น ได้มีการบินเพื่อช่วยเหลือกรม ไปรษณีย์โทรเลขในการรับส่งหนังสือทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2463 เป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2473 สายการบิน เคแอลเอ็ม รอยัล ดัตช์แอร์ไลน์ ได้ขอแวะลงที่สนามบินดอนเมือง ซึ่งนับเป็นสายการบินพาณิชย์นานาชาติสายแรกที่มาลงประเทศไทย กิจการการบินทางด้านพลเรือนในประเทศไทย ได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับ และมีการเปลี่ยนชื่อ สนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อ พ.ศ. 2498

การจำแนกประเภทของท่าอากาศยาน อาจจำแนกได้หลายกรณีด้วยกัน เช่น จำแนกตามชนิดของอากาศยานที่มาขึ้นลง เช่น ท่าอากาศยานที่ใช้สำหรับเป็นที่ขึ้นลงของเฮลิคอปเตอร์ เรียกว่า สนามบินเฮลิคอปเตอร์ (HELIPORT) หรือจำแนกตามการดำเนินงาน ท่าอากาศยานบางแห่งใช้ในกิจการพาณิชย์ บางแห่งใช้ในกิจการทหารหรือบางแห่งเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบินส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังมีการจำแนกตามบทบาทหรือการให้บริการของท่าอากาศยาน ได้แก่ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (INTERNATIONAL AIRPORT) และท่าอากาศยานภายในประเทศ (DOMESTIC AIRPORT) ในประเทศไทย คนทั่วไปมักรู้จักท่าอากาศยาน 3 ประเภท ได้แก่ ท่าอากาศยานทหาร



ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ และท่าอากาศยานภายในประเทศ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวเฉพาะท่าอากาศยานระหว่างประเทศ และท่าอากาศยานภายในประเทศ เนื่องจากเป็นท่าอากาศยานที่มีบทบาทสำคัญต่อกิจการขนส่งทางอากาศของประเทศ

1. ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ

ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ คือ ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบิน ผู้โดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศจะต้องมีคือ พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ด้านกักกันโรคด้านกักกันพืช ด้านกักกันสัตว์ อยู่ในท่าอากาศยานในปัจจุบันประเทศไทยมีท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 7 แห่ง อยู่ภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม 4 แห่ง คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานภูเก็ต อยู่ภายใต้การบริหารงานของกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม 2 แห่ง คือ ท่าอากาศยานเชียงราย และท่าอากาศยานอุบลราชธานี ส่วนอีก 1 แห่ง คือ สนามบินอู่ตะเภากองทัพเรือเป็นผู้บริหารงาน

2. ท่าอากาศยานภายในประเทศ

ท่าอากาศยานภายในประเทศ คือ ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการจราจรทางอากาศภายในประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบิน ผู้โดยสาร สินค้าที่เดินทางภายในประเทศเท่านั้น จึงมีขนาดเล็กกว่าท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าอากาศยานภายในประเทศที่ใช้ในกิจการพาณิชย์ 21 แห่ง อยู่ภายใต้การบริหารงานของกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคมท่าอากาศยานภายในประเทศเหล่านี้จะตั้งอยู่ในภาคต่างๆ ของประเทศไทย ซึ่งเป็นการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคคือ

ภาคเหนือ ได้แก่ ท่าอากาศยานพิษณุโลก ท่าอากาศยานลำปาง ท่าอากาศยานน่าน ท่าอากาศยานแพร่ ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน ท่าอากาศยานแม่สอด ท่าอากาศยานตาก

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานเลย ท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ ท่าอากาศยานนครราชสีมา

ภาคใต้ ได้แก่ ท่าอากาศยานหัวหิน ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ท่าอากาศยานปัตตานี ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานนราธิวาสและท่าอากาศยานระนอง

ประวัติและความสำคัญของสนามบินนานาชาติอุดรธานี

กรมการบินพลเรือนเดิมชื่อ กรมการบินพาณิชย์หรือกรมการขนส่งทางอากาศ (Department of Civil Aviation) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบินพลเรือนของประเทศ พัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางอากาศ อุตสาหกรรมการบิน และการบินพลเรือน กำหนดมาตรฐาน กำกับ ดูแลและตรวจสอบการดำเนินการด้านการบินพลเรือนร่วมมือและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการ



บินพลเรือน และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ เนื่องจากกรมดูแลเฉพาะ การบินเชิงพาณิชย์และพลเรือนเท่านั้น ไม่ได้ควบคุมการบินของทหารและตำรวจ

แนวโน้มธุรกิจการบินในช่วงปี 2555 มีทิศทางที่จะเติบโต จากการเพิ่มเที่ยวบินและเส้นทางการบินใหม่รองรับความต้องการจากทั้งในและ ต่างประเทศ นอกจากนี้จากการเข้าสู่ความร่วมมือภายใต้ กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้การขนส่งระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้ปรับตัวเพิ่มขึ้นสูง จากทั้งการเปิดเสรีด้านบริการ และสินค้าหลายประเภท ทำให้เกิดการขนส่งสินค้าและการท่องเที่ยวเพิ่ม มากขึ้น ศูนย์วิจัยกสิกร ไทย ประเมินว่า มูลค่าธุรกิจขนส่งของไทยและโดยสารทางอากาศมีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นจาก 126,500 ล้านบาท เป็น 140,000 ล้านบาท ในปี 2555 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.2 จาก ปี 2554 จากปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ทั้ง การท่องเที่ยว การเปิดเสรีด้านการบริการทางการบิน การเพิ่มขึ้น ของการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สะดวกต่อ การขนส่งทางอากาศมากขึ้น ทั้งในด้านเครือข่ายครอบคลุม และความสามารถในการรองรับปริมาณ การขนส่งทางอากาศที่สูงขึ้น ในด้านของการท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามายังอาเซียนจะเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเติบโตของธุรกิจการบิน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, 2555)

จุดประสงค์ของการใช้ท่าอากาศยานในระบบการขนส่งทางอากาศ ท่าอากาศยานถูก จัดแบ่งตามบทบาทและหน้าที่ตามประเภทการบินตามบทบาท การให้บริการต่อสาธารณะ ดังนี้ ท่าอากาศยานที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ แบ่งย่อยเป็น

1. ท่าอากาศยานพาณิชย์หลัก
2. ท่าอากาศยานพาณิชย์รอง

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสัดส่วนมูลค่าของสินค้าที่ขนส่งทางอากาศของประเทศไทยต่อการขนส่ง ทางทะเลและทางบกจะต่ำกว่าตัวเลขของประเทศทั่วโลกที่ก้าวหน้าทางอุตสาหกรรม แต่อัตราการ ขยายตัวของการพาณิชย์ที่ขนส่งทางอากาศของประเทศไทยก็สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังเช่นมูลค่าของสินค้าที่ ขนส่งทางเครื่องบินระหว่างสหรัฐฯ กับไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 144 ระหว่างปี พ.ศ. 2533-2545 คือเพิ่มจาก 7.8 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ เป็น 19 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ข้อมูลสินค้าที่แยกตามประเภทอุตสาหกรรม ในปี 2545 แสดงให้เห็นว่ากว่าร้อยละ 40 ของมูลค่าสินค้าส่งออกจากไทยไปสหรัฐฯ เป็นชิ้นส่วน ไมโครอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น วงจรรวม (ไอซี) หัวอ่านแม่เหล็กและแสง อุปกรณ์ สำนักงานและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศตัวเลขดังกล่าวแสดงถึงการหันไปสู่ ห่วงโซ่อุปทานที่อาศัย การขนส่งทางอากาศของผลิตภัณฑ์ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความรวดเร็ว

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีหรือสนามบินอุดรธานี (Udon Thani International Airport) ตั้งอยู่ในเขตทหารกองทัพอากาศ (กองบิน 23) ท่าอากาศยานอุดรธานีเป็นส่วนราชการ สังกัดกรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนความตกลง และอนุสัญญาว่าด้วย การบินพลเรือนระหว่างประเทศรวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ห่างจากตัวเมืองไปทางด้านทิศใต้ประมาณ 3 กิโลเมตร ระดับความสูงสนามบินอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 178 เมตร มีพื้นที่ประมาณ 2,000 ไร่ เป็นสนามบินอยู่ในความครอบครองของกองทัพอากาศ กองบินที่ 23 และกรมการขนส่ง ทางอากาศเป็นผู้ขอใช้พื้นที่ร่วมในกิจการบิน สนามบินอุดรธานีได้รับการปรับปรุงและสร้างอาคาร ผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอีกและเชื่อมต่อกับ ตัวอาคารเดิมได้รับงบประมาณจากรัฐบาลในการปรับปรุง



และสร้างแล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2549 และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 564 กิโลเมตร ประวัติของการสร้าง สนามบินเริ่มหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ประมาณ ปี พ.ศ. 2463–2466 กรมอากาศยาน ทหารบกในสมัย นั้นได้ทำการตัดแปลงเครื่องบินแบบ “เบรเกต์” เป็นเครื่องบินขนส่งพัสดุไปรษณีย์บินไปยังจังหวัด ที่การคมนาคม ทางบกยังไม่ถึง เช่น ดอนเมือง-นครราชสีมา และได้มีการขยายเส้นทางนครราชสีมา- ร้อยเอ็ด-อุดรธานี โดยสนามบินที่ทำการขึ้น-ลง อยู่ในเขตเทศบาลอุดรธานี ปัจจุบันเป็นที่ตั้งโครงการ ชลประทาน

พ.ศ. 2475 ย้ายมาสร้างสนามบินใหม่บริเวณตำบลหนองขอนกว้าง (ที่ตั้งกองบินที่ 23 ในปัจจุบัน) โดยมีทางวิ่งเป็นดินลูกรังยาวประมาณ 500 เมตร

พ.ศ. 2495 สำนักงานการบินพลเรือน กรมการขนส่ง กระทรวงคมนาคม (กรมการขนส่ง ทางอากาศในปัจจุบัน) ได้สร้างอาคารวิทยุ และหอบังคับการบิน โดยมีการพัฒนาปรับปรุงเรื่อยมา

พ.ศ. 2500 ได้สร้างทางวิ่งใหม่เป็นคอนกรีต ยาว 3,048 เมตร กว้าง 38 เมตรเป็น ความร่วมมือระหว่างไทยกับสหรัฐอเมริกา

พ.ศ. 2505 กรมการบินพาณิชย์ (กรมการขนส่งทางอากาศในปัจจุบัน) สร้างอาคาร ท่าอากาศยานอุดรธานี พร้อมหอบังคับการบิน ระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการบริการเครื่องบินทั้งหมด ของท่าอากาศยานอุดรธานีสมบูรณ์เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบิน พลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

พ.ศ. 2533 กรมการบินพาณิชย์ ได้ซื้อที่ดินประมาณ 400 ไร่บริเวณถนนอุดร-เลย สร้างอาคารที่พักผู้โดยสารและหอบังคับการบิน พร้อมลานจอดอากาศยาน สามารถจอดเครื่องบิน แบบ Airbus ได้ 2 ลำ พร้อมกัน

พ.ศ. 2543 - 2545 กรมการบินพาณิชย์ได้ขยายทางวิ่งจากความกว้าง 38 เมตรเป็น 45 เมตร ทางซีกกว้าง 23 เมตร ลานจอดอากาศยานพื้นที่ 47,250 ตารางเมตร สามารถจอดเครื่องบิน แบบ Airbus ได้ 3 ลำ เครื่องบินแบบ Boeing 737 ได้ 2 ลำ เครื่องบินแบบ ATR ได้ 1 ลำ

1. พื้นที่ห้องต่างๆ

ห้องผู้โดยสารขาเข้า	1,124	ตารางเมตร
ห้องผู้โดยสารขาออก	1,125	ตารางเมตร
ห้อง VIP ขาเข้า	3	ห้อง
ภัตตาคาร	345	ตารางเมตร
ร้านค้าชั้นบน	3	ร้าน
ลิฟท์โดยสาร	3	ชุด
สายพานขนส่งสัมภาระขาเข้า	2	ชุด
ห้องตรวจหนังสือเดินทาง	575	ตารางเมตร
ห้องตรวจหนังสือเดินทาง	450	ตารางเมตร
ห้อง VIP ขาออก	4	ห้อง
ร้านค้าชั้นล่าง	17	ร้าน
บันไดเลื่อน	5	ชุด
ลิฟท์ส่งของ	1	ชุด
สายพานขนส่งสัมภาระขาออก	1	ชุด



2. อาคารที่พักผู้โดยสารหลังใหม่

เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 3 ชั้น ขนาดพื้นที่รวม 3 ชั้นคิดเป็นประมาณ 10,923 ตรม. สามารถรองรับผู้โดยสารขาออก 500 คน ขาเข้า 500 คน

ชั้นที่ 1 พื้นที่ประมาณ 5,533 ตารางเมตร เป็นโถง จำหน่ายตั๋ว เช็คอิน ตรวจ PASSPORT ห้องผู้โดยสารขาเข้า ร้านค้า ห้องน้ำ สำนักงาน และห้องรับรองบุคคลสำคัญ

ชั้นที่ 2 ประมาณ 3,500 ตารางเมตร เป็นภัตตาคาร ตรวจ PASSPORT ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องน้ำ สำนักงาน และห้องรับรองบุคคลสำคัญ

ชั้นที่ 3 ประมาณ 1,890 ตารางเมตร เป็นห้องเครื่อง ดาดฟ้าสำหรับตั้ง เครื่องปรับอากาศ ลานจอดรถสามารถรองรับรถยนต์ 288 คัน และสามารถจอดรถบัส 6 คัน

ท่าอากาศยานอุดรธานีเป็นส่วนราชการ สังกัดกรมขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนความตกลงและอนุ สัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รวมทั้งการให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน (กรมการขนส่งทางอากาศ, 2555)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1994: 41) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการ ว่า เป็นข้อวินิจฉัย เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน

McCull-Kennedy, Daus และ Sparks (2003) กล่าวถึงความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าจากการรับรู้ในบริการเป็นผลของกระบวนการประเมินของลูกค้า ซึ่งจะเปรียบเทียบการรับรู้ในบริการนั้นกับที่คาดหวังไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 120) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548: 58) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง กิจกรรมการบริการ พฤติกรรมการบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการภายใต้เงื่อนไขของการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่า สิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

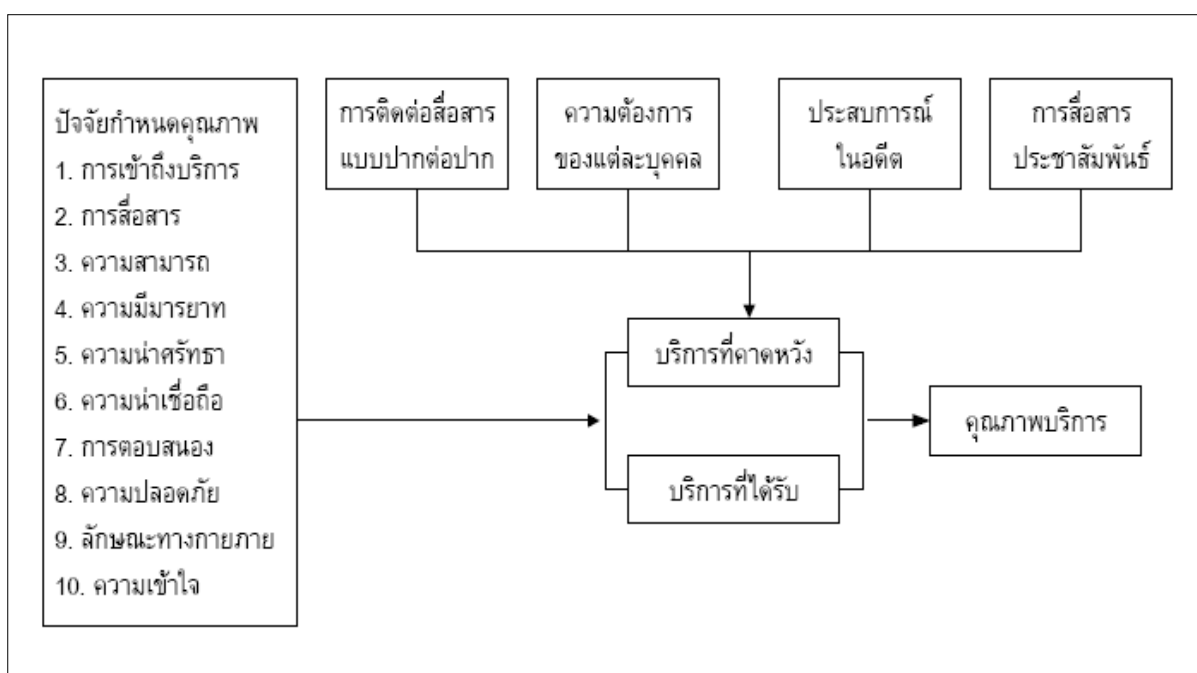
จากการศึกษาความหมายของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้นๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการ ว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง



หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

2. ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2552 อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994: 94-114) ได้เสนอกรอบทฤษฎีในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังภาพ



(ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2552 อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994: 94-114)

ภาพประกอบ 1 ปัจจัย 10 ประการของคุณภาพการบริการ

จากภาพสามารถอธิบายถึงปัจจัย 10 ประการของคุณภาพการบริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึงการบริการ (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม แจ้งเวลาเปิด-ปิดบริการ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มา ได้สะดวก ฯลฯ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) พนักงานสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้นๆ ฯลฯ
3. ความสามารถในการบริการ (Competence) กล่าวคือมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี



4. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้าไปหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

5. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของสถานที่ที่ให้บริการ ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การบริการที่มอบให้กับลูกค้ามีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่าง เช่น พนักงานสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ

7. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พนักงานมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อมอเตอร์แล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญ การเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

3. ระดับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1994) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ



5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ (Items) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) (Buttle and Coates, 1996: 9) จะเห็นได้ว่าปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ในงานวิจัยเมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่ที่ประกอบไปด้วยรายการต่างๆ ที่สื่อไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมแง่มุมต่างๆของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (WongOoi Mei, 1999: 139, ถาวร แสงอำไพ, 2554 อ้างอิงจาก Lopez and Serrano, 2004: 772)

Gronroos (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2547 อ้างอิงจาก Gronroos, 1990: 40) อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality)

โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทยานั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็น คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ จากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าว พบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ดีอย่างที่คาดหวัง

จากการศึกษา สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เกิดจากการประเมินการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ระดับคุณภาพการบริการจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ ของกระบวนการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้น มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ต้องอาศัยปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสอดคล้องกับพงศกร งามสม (2554) กล่าวว่า การบริการมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ



แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการนั้น ๆ และมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับการบริการ (กรรณภัทร กั้นแก้ว, 2555 อ้างอิงจาก Kotler & Armstrong, 2002) แต่ในทางกลับกันหากบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่ได้รับการตอบสนองในทิศทางเดียวกับความต้องการหรือได้รับการบริการที่ไม่ตรงตามความคาดหวังในบริการ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการดังกล่าว ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ การประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าเป็นไปตามความต้องการและการคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือไม่ (กฤษณา รัตนพฤษ, 2545)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วิรุฬ พรรณเทว (2542: 11) ให้ความหมายไวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถาคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไวว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546: 5) ได้กล่าวถึง ความหมายว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสรรค์สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เกอร์สัน (2546: 20) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากเมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการ หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าหรือ บริการ คุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย

1. ทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องสู่คุณภาพการบริการที่ดีกว่าแก่ลูกค้า
2. ทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพและความพึงพอใจที่สูงขึ้น
3. ทำให้ทราบว่าสิ่งใดบ้างที่ต้องปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจ ทำให้ช่วยผลักดันจูงใจให้ตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้น



Kotler (1997: 40) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติทางผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

Oliver (1997: 129) ได้ให้ คำจำกัด ความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้ สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) กล่าวว่า ปัจจัยตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้



5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับหรือ โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

3. พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจ

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการในบางกรณี มีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งสามารถ แสดงออกได้จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยเกิดจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้หลากหลาย รูปแบบ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่จะเลือกใช้บริการชนิดใด ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพราะเมื่อกิจการใด นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้า พึงพอใจต่อบริการนั้น และความหนักแน่นในการบริการ (Strength of Preference) เกิดความรู้สึก ชอบอย่างหนักแน่น โดยพิจารณาจากการที่ลูกค้ามีความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Intention to Revisit) ชอบใช้บริการประจำมากกว่าแห่งอื่นๆ การจัดอันดับให้อยู่ในอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับแห่งอื่น การระบุว่าการบริการนี้ดีที่สุด และมีความชอบต่อสิ่งที่ได้รับต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งกลายเป็นข้อผูกมัดและ ความตั้งใจของลูกค้าที่จะซื้อซ้ำสินค้าและบริการจากผู้ให้บริการรายเดิมและยังทำการประชาสัมพันธ์ แนะนำหรือการบอกต่อต่อการให้บริการในเชิงบวก (Positive Word of Mouth) ด้วยความเต็มใจ จากการสนับสนุนสินค้าและบริการ ดังกล่าว จากประสบการณ์การใช้บริการที่พึงพอใจตามความ คาดหวังและเกินความคาดหวัง ไหมแก่เพื่อน ครอบครัว และบุคคลอื่นๆ การบอกต่อและการสนับสนุน ดังกล่าวจะช่วยลดความไม่แน่นอนลงไปได้ โดยเฉพาะบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

ในขณะที่นักการตลาดเสนอว่าความจงรักภักดีจะเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าได้รับบริการจาก ผู้ให้บริการรายเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ดังกล่าว (Hennig-Thurau, Langer, & Hansen, 2001) เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจที่ดีแล้ว จะส่งผลต่อ ความจงรักภักดี และความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าในอนาคต (Abdullah, AlNasser, & Husain, 2000) เพราะฉะนั้น ความจงรักภักดีจึงเป็นข้อผูกพันเชิงลึกของลูกค้า ซึ่งจะให้การสนับสนุนหรือซื้อซ้ำสินค้า และบริการที่พึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงไป หรือกลยุทธ์ทางการตลาด



อาจจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก็ตาม แต่ความจงรักภักดีจะก่อให้เกิดการซื้อซ้ำในการบริการเดิมหรือกลุ่มบริการเดิม และเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตกับผู้ใช้บริการ

ดังนั้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจเป็นการประเมินการให้บริการของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทางด้านความคิดและทางด้านอารมณ์ ความพึงพอใจดังกล่าวจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี โดยลูกค้าเกิดความประทับใจหรือความชอบ (Strength of Preference) มีความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Intention to Revisit) และมีการบอกต่อต่อการให้บริการในเชิงบวก (Positive Word of Mouth)

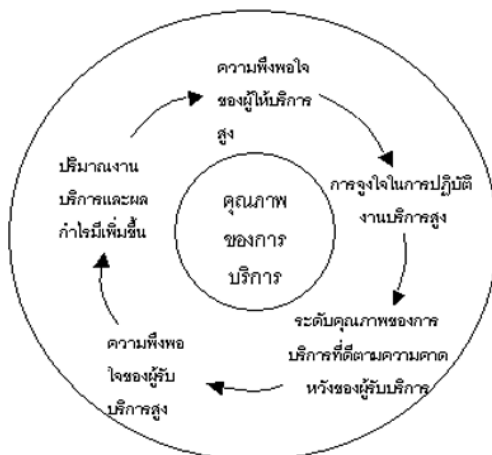
ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ

กฤษณา รัตนพุกษ์ (2545) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ (quality) และความพอใจ (satisfaction) ว่าทั้งสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้ในความหมายทั่วไป แต่ในทางการตลาดแล้ว มีความแตกต่างกัน ความพอใจโดยทั่วไปแล้วเป็นแนวคิดที่กว้างกว่า ในขณะที่คุณภาพของบริการเน้นเฉพาะด้านบริการ คือ เป็นการประเมินการรับรู้ของลูกค้าในมิติเฉพาะด้านของการบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนองของลูกค้าทันที (responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (assurance) การเข้าใจลูกค้า (empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (tangibles) ในขณะที่ความพอใจของลูกค้าอาจจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ในคุณภาพของบริการ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า (อารมณ์ ความชอบ) และ ปัจจัยด้านสถานการณ์ (ดินฟ้าอากาศ) ดังนั้น การรับรู้ในคุณภาพของบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้บริการ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งเสนอขายโดยปกติความพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการบริการกับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตอบสนองกับความคาดหวัง ถ้าการบริการไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการบริการเท่ากับความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการบริการสูงเกินความคาดหวัง ลูกคาก็จะพอใจเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในปัจจุบันเอาใจยากขึ้น ลูกค้ามีความจงรักภักดีในตราสินค้า และ บริการน้อยลง พร้อมเสมอในการเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นหากมีสิ่งล่อใจที่เหมาะสม การสร้างความพอใจให้เกิดประจำ และ พัฒนาไปสู่ความจงรักภักดี ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อากาศ แสงสว่าง แก้อื้อ โต้ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก

การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย Heskett, Sasser, และ Hart (1990: 374) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ”

ดั่งภาพ





ที่มา : Heskett (1988: 374)

ภาพประกอบ 2 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้อย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ของหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้การบริการมีคุณภาพคือ ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน มีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากคุณภาพการบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการ จึงควรตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับ วัชร มานูพีรพันธ์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ใช้บริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วรรณะ พูนทองชัย (2556) ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ผลการศึกษา พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีในทุกด้าน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน



2) การรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจโดยรวม

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบิน ความพึงพอใจจากการบริการของสายการบิน และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดจากการบริการของสายการบิน และมีความพึงพอใจในระดับมากจากการได้รับบริการสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารนั้น ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ตารางเที่ยวบินความสะดวกสบายของที่นั่ง ราคาที่เหมาะสม การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพของพนักงาน และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ปัญหา

ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ และเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับด้านสินค้าและการบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงดี ด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทาง เป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยความสะดวกที่ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ได้เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยการลดราคาบัตรโดยสาร ด้านการส่งมอบบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตรงต่อเวลาในการออกเดินทางเป็นสิ่งสำคัญ ด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยให้ความสำคัญกับอัธยาศัยไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินปัจจัยสำคัญ และท้ายสุดด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด คือ สำนักงานสายการบินที่ทันสมัยและสวยงาม

อริสรา เสยานนท์ (2554) ได้ศึกษาความรู้สึของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพ การบริการสนามบินที่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ พบว่า การรับรู้ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามบินมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสารในการเปรียบเทียบ การรับรู้ของคุณลักษณะคุณภาพการบริการสนามบินและข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร (จุดประสงค์ของการเดินทาง จุดประสงค์ที่ใช้สนามบิน และความบ่อยครั้งของการเดินทาง) ระหว่างผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารคนต่างชาติ ผลสรุปแสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในคุณลักษณะคุณภาพการบริการสนามบินระหว่างผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารคนต่างชาติ

ชนม์ลิตา บุญเมือง (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ



ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Cunningham, Young และ Lee (2002) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการและความเสี่ยงในการขนส่งทางอากาศกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยศึกษาผู้โดยสารชาวอเมริกันและชาวเกาหลี พบว่า ผู้โดยสารทั้งสองชาติให้ระดับความสำคัญกับการแต่งตั้งวีซ่าและวีซ่าของพนักงานในระดับที่มาก ผลการศึกษาศักยภาพส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน

Kotler และ Armstrong (2002) ทำการศึกษา เรื่อง หลักการบริหารจัดการ กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า นั่นเอง

Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1994) ได้ศึกษา ปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ซึ่งได้มีการพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จำแนกเป็น 5 ด้านคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยกล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นการรับรู้ต่อบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเป็นไปตาม ความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด และระดับของคุณภาพบริการเกิดผลต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้บริโภค

Oliver (1997: 129) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่า ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เป็นชาวไทย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากตารางขนาดตัวอย่างของประชากรของ Yamane (1970: 886-887)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม ความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จดประสงค์ในการใช้บริการสนามบิน และประสบการณ์การใช้บริการ สนามบิน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความมีมารยาทความสุภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ด้านความพร้อมในการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความจงรักภักดี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และสนามบินนานาชาติอุดรธานี จากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมายและสมมุติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
 - 4.1 อาจารย์ ดร.นันทนา อุ๋นเจริญ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 อาจารย์ ดร.ภิญโญ ทองเหลา อาจารย์พิเศษสาขาบริการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง
6. ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out) โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการในสนามบินนานาชาติอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) แล้วจึงหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach, 1974: 204) แล้วเลือกเอาเฉพาะแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป ได้แบบสอบถามจำนวน 43 ข้อ ที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง 0.33 - 0.90 และมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.91
7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ขออนุญาตจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการวิจัย โดยส่งไปยังผู้บริหารสนามบินนานาชาติอุดรธานี
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ทั้งในวันธรรมดาและวันหยุดสุดสัปดาห์ ในช่วงวันที่ 1-30 มิถุนายน พ.ศ. 2557
4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2-3 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด



ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

โดยสมมุติฐานในการวิจัย คือ

1. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
2. คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
 - 2.2 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach)
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบในการแจกแจงแบบ t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
Adj R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุงแล้ว
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
QUAL	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีโดยรวม
ACCE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงการบริการ
COMM	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร
COMP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการบริการ
COUR	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความมีมารยาทความสุภาพ



CRED	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
RELI	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน
RESP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
SECU	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย
TANG	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
UNDER	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ
SATIS	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีโดยรวม

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจังหวัดที่พักอาศัย ดังตาราง 1



ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	177	61.46
1.2 หญิง	111	38.54
รวม	288	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	73	25.53
2.2 26 - 40 ปี	131	45.80
2.3 41 - 55 ปี	61	21.33
2.4 56 ปีขึ้นไป	21	7.34
รวม	286*	100.00
*มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 คน		
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
3.1 ต่ำกว่า 2,000 บาท	17	5.90
3.2 2,000 – 5,000 บาท	24	8.30
3.3 5,000 – 10,000 บาท	35	12.11
3.4 10,000 – 15,000 บาท	39	13.49
3.5 15,000 – 20,000 บาท	43	14.88
3.6 20,000 – 25,000 บาท	54	18.69
3.7 25,000 – 30,000 บาท	35	12.11
3.8 มากกว่า 30,000 บาท	41	14.19
รวม	288	100.00
4. จังหวัดที่พักอาศัยปัจจุบัน		
กรุงเทพมหานคร	9	3.16
กาฬสินธุ์	1	0.35
ขอนแก่น	20	7.02
นครราชสีมา	1	0.35
ชลบุรี	5	1.75
เชียงใหม่	4	1.40
นครนายก	1	0.35
นครพนม	5	1.75
นนทบุรี	1	0.35
บึงกาฬ	3	1.05



ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
ปทุมธานี	1	0.35
มหาสารคาม	2	0.70
มุกดาหาร	5	1.75
ยโสธร	1	0.35
ระยอง	1	0.35
ลำปาง	1	0.35
เลย	6	2.11
ศรีสะเกษ	2	0.70
สกลนคร	107	37.54
สงขลา	2	0.70
สระบุรี	1	0.35
หนองคาย	32	11.23
หนองบัวลำภู	6	2.11
อำนาจเจริญ	2	0.70
อุดรธานี	68	23.61
อุบลราชธานี	1	0.35
รวม	288	100.00
5. จุดประสงค์ในการใช้สนามบินนานาชาติอุดรธานี		
5.1 พักผ่อน/ท่องเที่ยว	104	33.02
5.2 งาน/ธุรกิจ	122	38.73
5.3 เยี่ยมญาติ	69	21.90
5.4 อื่นๆ	20	6.35
รวม	315*	100.00
*ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ		
6. การใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี		
6.1 ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	59	21.38
6.2 น้อยกว่า 5 ครั้ง	111	40.22
6.2 น้อยกว่า 5 ครั้ง	118	42.75
รวม	276	100.00



จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.46) มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี (ร้อยละ 45.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 18.69) อาศัยอยู่ในจังหวัดสกลนครมากที่สุด (ร้อยละ 37.54) ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการสนามบินเพื่อการทำงาน/ธุรกิจมากที่สุด (ร้อยละ 38.73) รองลงมา คือ เพื่อไปพักผ่อน/ท่องเที่ยว (ร้อยละ 33.02) และเพื่อไปเยี่ยมญาติ (ร้อยละ 21.90)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตาราง 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.06	0.52	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.05	0.57	มาก
3. ด้านความสามารถในการบริการ	4.04	0.54	มาก
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.08	0.54	มาก
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.52	มาก
6. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.04	0.54	มาก
7. ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.51	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.49	มาก
9. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.11	0.53	มาก
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	4.09	0.51	มาก
โดยรวม	4.08	0.41	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.11$) และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ($\bar{X} = 4.09$)



ตาราง 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านการเข้าถึงการบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.1 พนักงานในสนามบินให้ความช่วยเหลือท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.21	0.68	มาก
1.2 การบริการมีระเบียบและมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.02	0.63	มาก
1.3 มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.98	0.73	มาก
1.4 ท่านได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ	4.04	0.75	มาก
โดยรวม	4.06	0.52	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานในสนามบินให้ความช่วยเหลือท่านได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$) ได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และการบริการมีระเบียบและมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2.1 พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและตอบคำถามท่านได้เป็นอย่างดี	4.06	0.74	มาก
2.2 พนักงานให้ข้อมูลการใช้สนามบินได้อย่างถูกต้องแก่ท่าน	4.02	0.73	มาก
2.3 ท่านสามารถเข้าใจข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ทางสนามบินกำหนดไว้ อย่างง่ายดาย	4.08	0.74	มาก
โดยรวม	4.05	0.57	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเข้าใจข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ทางสนามบินกำหนดไว้อย่างง่ายดาย ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและตอบคำถามท่านได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานให้ข้อมูลการใช้สนามบินได้อย่างถูกต้องแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.02$)



ตาราง 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความสามารถในการบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	4.01	0.67	มาก
3.2 พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบิน เป็นอย่างดี	4.01	0.70	มาก
3.3 พนักงานมีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่าน	4.05	0.76	มาก
3.4 พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.10	0.75	มาก
โดยรวม	4.04	0.54	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.04$) พนักงานมีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่าน ($\bar{X} = 4.05$) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และพนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ

คุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4.1 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ	4.24	0.67	มาก
4.2 พนักงานใช้ถ้อยคำต่อท่านอย่างสุภาพอ่อนหวาน	4.02	0.65	มาก
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.02	0.77	มาก
4.4 พนักงานให้บริการด้วยความจริงใจต่อท่าน	4.02	0.80	มาก
โดยรวม	4.08	0.54	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.24$) พนักงานใช้ถ้อยคำต่อท่านอย่างสุภาพอ่อนหวาน ($\bar{X} = 4.02$) พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.02$)



ตาราง 7 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
5.1 พนักงานสามารถให้บริการได้ลุล่วงตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ท่าน	4.03	0.71	มาก
5.2 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงไว้	4.08	0.68	มาก
5.3 ท่านรู้สึกเชื่อถือการให้บริการและการให้ข้อมูลของพนักงาน	4.01	0.73	มาก
5.4 พนักงานมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาใช้บริการ	4.06	0.76	มาก
โดยรวม	4.04	0.52	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงไว้ ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานสามารถให้บริการได้ลุล่วงตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน

คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
6.1 พนักงานมีความรู้ และมีความมั่นใจในการให้ข้อมูลแก่ท่าน	4.05	0.70	มาก
6.2 พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น	4.02	0.69	มาก
6.3 พนักงานมีทักษะในการทำหน้าที่เป็นอย่างดี	4.04	0.79	มาก
โดยรวม	4.04	0.54	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ และมีความมั่นใจในการให้ข้อมูลแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.05$) พนักงานมีทักษะในการทำหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.04$) และพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.02$)



ตาราง 9 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
7.1 ท่านได้รับการบริการที่ชัดเจนและถูกต้อง	4.09	0.72	มาก
7.2 ท่านได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากพนักงานเป็นอย่างดี	4.03	0.70	มาก
7.3 ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้สนามบินได้เป็นอย่างดี	4.12	0.71	มาก
7.4 ท่านได้รับความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องที่ติดต่อประสานงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.13	0.73	มาก
7.5 พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	4.01	0.77	มาก
โดยรวม	4.08	0.51	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องที่ติดต่อประสานงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.13$) ได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้สนามบินได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.12$) และได้รับการบริการที่ชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 10 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความปลอดภัย

คุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8.1 สนามบินมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เช่น มีถังขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด เป็นต้น	4.32	0.66	มาก
8.2 สนามบินมีศูนย์ช่วยเหลือและบริการผู้โดยสาร เช่น มีหน่วยปฐมพยาบาลไว้คอยบริการผู้โดยสาร	4.05	0.67	มาก
8.3 สนามบินมีเจ้าหน้าที่ให้ความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4.09	0.69	มาก
8.4 สนามบินมีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารมีความมั่นคงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.14	0.70	มาก
โดยรวม	4.15	0.49	มาก



จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบินมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เช่น มีถังขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด เป็นต้น ($\bar{X} = 4.32$) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารมีความมั่นคงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.14$) และมีเจ้าหน้าที่ให้ความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
9.1 สนามบินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย	4.13	0.72	มาก
9.2 พนักงานแต่งกายเรียบร้อย ประณีต และสุภาพ	4.11	0.70	มาก
9.3 สนามบินมีการติดป้ายประกาศ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ	4.12	0.71	มาก
9.4 สภาพแวดล้อมภายในตัวอาคาร มีความสวยงาม สะอาด และเป็นระเบียบ	4.09	0.75	มาก
9.5 สนามบินมีทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.11	0.74	มาก
โดยรวม	4.11	0.53	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.13$) มีการติดป้ายประกาศ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ ($\bar{X} = 4.12$) และพนักงานแต่งกายเรียบร้อย ประณีตและสุภาพ และมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.11$)



ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า

คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
10.1 พนักงานให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	4.13	0.70	มาก
10.2 สนามบินเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	4.04	0.69	มาก
10.3 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ท่านต้องการ	4.18	0.71	มาก
10.4 พนักงานให้ความเป็นกันเอง และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ของท่านเป็นสำคัญ	4.02	0.65	มาก
โดยรวม	4.09	0.51	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ท่านต้องการ ($\bar{X} = 4.18$) พนักงานให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.13$) และสนามบินเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.04$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
โดยภาพรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ คือ สนามบินมีทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบิน นานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้ให้บริการบริการ พนักงานให้ความเป็นกันเอง และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของท่าน	4.29	0.65	มาก
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจ ในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.17	0.67	มาก



ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น มีร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของที่ระลึก ตู้ ATM เป็นต้น มีการแสดงรายละเอียดข้อมูล การใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ	4.23	0.75	มาก
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน	4.09	0.72	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ ในระดับใด	4.16	0.73	มาก
โดยรวม	4.19	0.50	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ ($\bar{X} = 4.29$) สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ($\bar{X} = 4.23$) และระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนกรให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.17$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 จากการสำรวจความคิดเห็นพบว่า ทั้งเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานี อยู่ในระดับมาก ทั้ง 10 ด้าน แต่มีอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ที่เพศชายเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการมากกว่าเพศหญิง (ดังตาราง 14)

ตาราง 14 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.12	0.52	4.00	0.50
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09	0.56	4.01	0.57
3. ด้านความสามารถในการบริการ	4.08	0.54	4.01	0.53
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.06	0.53	4.11	0.54



ตาราง 14 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.51	4.05	0.52
6. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.03	0.54	4.05	0.55
7. ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	0.51	4.00	0.51
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.50	4.16	0.48
9. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.11	0.54	4.12	0.52
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	4.13	0.51	4.05	0.49
โดยภาพรวม	4.10	0.41	4.06	0.39

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.16$) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > 0.05$)

4.2 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยแบ่งกลุ่มอายุ คือน้อยกว่า 25 ปี, 26-40 ปี, 41-55 ปี, 56 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งกลุ่มอายุ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุในทุกด้าน (ดังตาราง 15)

ตาราง 15 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 25 ปี		26-40 ปี		41-55 ปี		56 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.12	0.52	4.00	0.50	4.00	0.50	4.00	0.50
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09	0.56	4.01	0.57	4.01	0.57	4.01	0.57
3. ด้านความสามารถในการบริการ	4.08	0.54	4.01	0.53	4.01	0.53	4.01	0.53



ตาราง 15 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 25 ปี		26-40 ปี		14-55 ปี		56 ปี ขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.06	0.53	4.11	0.54	4.11	0.54	4.11	0.54
5. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	4.04	0.51	4.05	0.52	4.05	0.52	4.05	0.52
6. ด้านความน่าเชื่อถือของ พนักงาน	4.03	0.54	4.05	0.55	4.05	0.55	4.05	0.55
7. ด้านความพร้อมใน การตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.50	4.16	0.48	4.16	0.48	4.16	0.48
9. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	4.11	0.54	4.12	0.52	4.12	0.52	4.12	0.52
10. ด้านความเข้าใจในตัว ลูกค้า	4.13	0.51	4.05	0.49	4.05	0.49	4.05	0.49
โดยภาพรวม	4.10	0.41	4.06	0.39	4.06	0.39	4.06	0.39

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.16$) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > 0.05$)



4.3 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยแบ่งกลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ คือ ต่ำกว่า 2,000 บาท, 2,000-5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,000-20,000 บาท, 20,000-25,000 บาท, 25,000-30,000 บาท, มากกว่า 30,000 บาท, การวิเคราะห์ เปรียบเทียบทั้ง กลุ่มอายุพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุในทุกด้าน (ดังตาราง 16)

ตาราง 16 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 2,000บาท		2,000- 5,000บาท		5,000- 10,000บาท		10,000- 15,000บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
	1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.12	0.52	4.00	0.50	4.00	0.50	4.00
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09	0.56	4.01	0.57	4.01	0.57	4.01	0.57
3. ด้านความสามารถใน การบริการ	4.08	0.54	4.01	0.53	4.01	0.53	4.01	0.53
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.06	0.53	4.11	0.54	4.11	0.54	4.11	0.54
5. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	4.04	0.51	4.05	0.52	4.05	0.52	4.05	0.52
6. ด้านความน่าเชื่อถือของ พนักงาน	4.03	0.54	4.05	0.55	4.05	0.55	4.05	0.55
7. ด้านความพร้อมใน การตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	4.13	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.50	4.16	0.48	4.16	0.48	4.16	0.48
9. ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	4.11	0.54	4.12	0.52	4.12	0.52	4.12	0.52
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	4.13	0.51	4.05	0.49	4.05	0.49	4.05	0.49
โดยภาพรวม	4.10	0.41	4.06	0.39	4.06	0.39	4.06	0.39



ตาราง 16 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	15,000- 20,000บาท		20,000- 25,000บาท		25,000- 30,000บาท		มากกว่า 30,000บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.12	0.52	4.00	0.50	4.00	0.50	4.00	0.50
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.09	0.56	4.01	0.57	4.01	0.57	4.01	0.57
3. ด้านความสามารถใน การบริการ	4.08	0.54	4.01	0.53	4.01	0.53	4.01	0.53
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.06	0.53	4.11	0.54	4.11	0.54	4.11	0.54
5. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้	4.04	0.51	4.05	0.52	4.05	0.52	4.05	0.52
6. ด้านความน่าเชื่อถือของ พนักงาน	4.03	0.54	4.05	0.55	4.05	0.55	4.05	0.55
7. ด้านความพร้อมใน การตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51	4.00	0.51
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.50	4.16	0.48	4.16	0.48	4.16	0.48
9. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	4.11	0.54	4.12	0.52	4.12	0.52	4.12	0.52
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	4.13	0.51	4.05	0.49	4.05	0.49	4.05	0.49
โดยภาพรวม	4.10	0.41	4.06	0.39	4.06	0.39	4.06	0.39

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.16$) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > 0.05$)



ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายข้อของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ	4.27	0.67	4.32	0.62
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.21	0.70	4.11	0.64
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	4.23	0.76	4.27	0.66
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน	4.09	0.76	4.27	0.48
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ในระดับใด	4.20	0.72	4.14	0.68
โดยรวม	4.20	0.50	4.19	0.48

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09 - 4.32$) ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ เป็นอันดับแรก



ตาราง 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	น้อยกว่า 25 ปี		26-40 ปี		41-55ปี		56 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ	4.38	0.59	4.17	0.67	4.30	0.69	4.62	0.50
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนกรให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.37	0.66	4.02	0.62	4.16	0.73	4.38	0.59
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	4.37	0.61	4.11	0.78	4.26	0.79	4.33	0.80
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน	4.25	0.64	3.92	0.68	4.20	0.85	4.29	0.64
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ในระดับใด	4.23	0.70	4.03	0.71	4.33	0.81	4.19	0.60
โดยภาพรวม	4.32	0.47	4.05	0.46	4.24	0.58	4.36	0.44

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.92 - 4.62) ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งอายุน้อยกว่า 25 ปี, 26-40 ปี, 41-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติเป็นอันดับแรก



ตาราง 19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	ต่ำกว่า 2,000บาท		2,000- 5,000บาท		5,000- 10,000บาท		10,000- 15,000บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ	4.72	0.46	4.21	0.78	4.11	0.58	4.21	0.70
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนกรให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.83	0.38	4.00	0.59	4.11	0.63	3.97	0.63
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	4.56	0.62	4.26	0.86	4.17	0.66	4.00	0.92
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน	4.22	0.81	4.00	0.74	3.97	0.62	3.92	0.81
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ในระดับใด	4.39	0.70	4.04	0.71	4.20	0.72	4.00	0.87
โดยภาพรวม	4.54	0.43	4.11	0.37	4.11	0.47	4.02	0.54



ตาราง 19 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	15,000- 20,000บาท		20,000- 25,000บาท		25,000- 30,000บาท		มากกว่า 30,000บาท	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ	4.26	0.66	4.19	0.65	4.34	0.59	4.50	0.64
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.16	0.69	3.98	0.71	4.29	0.62	4.35	0.66
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	4.23	0.65	4.13	0.85	4.31	0.68	4.40	0.59
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน	4.09	0.68	3.98	0.79	4.23	0.60	4.37	0.63
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ในระดับใด	4.05	0.69	3.96	0.75	4.43	0.61	4.32	0.62
โดยภาพรวม	4.16	0.44	4.04	0.58	4.32	0.41	4.39	0.44

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97 - 4.83$) ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000บาท, 2,000-5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,000-15,000 บาท, 15,000-20,000 บาท, 20,000-25,000 บาท, 25,000-30,000 บาท, และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจด้านระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก



ตอนที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 : คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตาราง 20 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตัวแปร	SATIS	ACCE	COMM	COMP	COUR	CRED	RELI	RESP	SECU	TANG	UNDER	VIF
\bar{X}	4.19	4.06	4.05	4.04	4.08	4.05	4.04	4.08	4.15	4.11	4.09	
S.D.	0.50	0.53	0.57	0.54	0.54	0.52	0.54	0.52	0.49	0.53	0.51	
SATIS	1.000	.530**	.549**	.544**	.594**	.489**	.498**	.552**	.616**	.603**	.673**	
ACCE		1.000	.607**	.631**	.540**	.484**	.456**	.550**	.467**	.487**	.530**	2.130
COMM			1.000	.528**	.531**	.484**	.486**	.560**	.516**	.470**	.536**	2.012
COMP				1.000	.610**	.588**	.574**	.592**	.502**	.569**	.545**	2.375
COUR					1.000	.575**	.507**	.580**	.501**	.598**	.517**	2.102
CRED						1.000	.572**	.615**	.546**	.593**	.530**	2.137
RELI							1.000	.585**	.501**	.582**	.516**	1.954
RESP								1.000	.522**	.638**	.579**	2.386
SECU									1.000	.638**	.591**	2.064
TANG										1.000	.600**	2.525
UNDER											1.000	2.078

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.456 - 0.673

ซึ่งก่อนการวิเคราะห์และประเมินสมการถดถอยของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ได้มีการตรวจสอบตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity หรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ผลปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการมีค่าตั้งแต่ 1.954 - 2.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity ดังนั้นจากตาราง 20 ผลการยอมรับได้ของงานวิจัยนี้ อยู่ระหว่าง .456 - .673 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้นจึงหาผลของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 มาวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ดังตาราง 21



ดังนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 20 สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ได้ว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 : คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตาราง 21 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

คุณภาพการบริการ	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	Sig.
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	.520	.186	2.792*	.006
UNDER	.344	.050	6.849*	<.0001
COUR	.218	.045	4.844*	<.0001
SECU	.232	.051	4.531*	<.0001
COMM	.100	.043	2.329*	.021

F = 99.76 p = 0.000 AdjR² = 0.57

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 21 แสดงการประเมินสมการถดถอยและค่าสัมประสิทธิ์ พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในผู้ให้บริการ (UNDER) คุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ (COUR) คุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย (SECU) และคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร (COMM) ร่วมกันพยากรณ์ผลที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวม (SATIS)

เมื่อนำคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในผู้ให้บริการ (UNDER) คุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาทความสุภาพ (COUR) คุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย (SECU) และคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร (COMM) ไปสร้างสมการพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวม (SATIS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (F =99.76) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (AdjR²) เท่ากับ 0.57 โดยได้สมการ ดังนี้

$$\text{SATIS} = 0.520 + 0.344\text{UNDER} + 0.218\text{COUR} + 0.232\text{SECU} + 0.100\text{COMM}$$

ดังนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 21 สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 ได้ว่า คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี



ตาราง 22 สรุปการทดสอบสมมุติฐาน คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ
สนามบินนานาชาติอุดรธานี

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ	หมายเหตุ
1. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	ยอมรับ	(ตาราง 20)
2. คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	ยอมรับ	(ตาราง 21)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สโมสรบินานานาชาติอุดรธานี มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ข้อดังนี้ 1) เพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สโมสรบินานานาชาติอุดรธานี 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี 4) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ Quantitative Research ได้แก่ การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จะเป็นไป กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี ที่เป็นชาวไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รายงานผลของการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวไปแล้ว ในบทที่ 4 และในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัยโดยจะแบ่งเนื้อหาการนำเสนอในบทนี้ออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี

ผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 26-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสกลนคร มีจุดประสงค์ในการใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี เพื่อการทำงาน/ธุรกิจ และประสบการณ์การใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี มีมากกว่า 10 ครั้ง

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี ต่อ 10 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการบริการ ความมีมารยาท ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรม และความเข้าใจในตัวลูกค้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

2.1 ปัจจัยด้านการเข้าถึงการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสโมสรบินานานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานในสโมสรบินานานาชาติให้ความช่วยเหลือท่านได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$) ได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และการบริการมีระเบียบและมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.02$)



2.2 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเข้าใจข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ทางสนามบินกำหนดไว้อย่างง่ายดาย ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและตอบคำถามท่านได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานให้ข้อมูลการใช้สนามบินได้อย่างถูกต้องแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.02$)

2.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.04$) พนักงานมีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่าน ($\bar{X} = 4.05$) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และพนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$)

2.4 ปัจจัยด้านความมีมารยาท ความสุภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.24$) พนักงานใช้ถ้อยคำต่อท่านอย่างสุภาพอ่อนหวาน ($\bar{X} = 4.02$) พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.02$)

2.5 ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงไว้ ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานสามารถให้บริการได้ถูกต้องตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.03$)

2.6 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ และมีความมั่นใจในการให้ข้อมูลแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.05$) พนักงานมีทักษะในการทำหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.04$) และพนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.02$)

2.7 ปัจจัยด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องติดต่อประสานงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.13$) ได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้สนามบินได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.12$) และได้รับการบริการที่ชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09$)



2.8 ปัจจัยด้านความปลอดภัยพบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบินมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เช่น มีถังขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด เป็นต้น ($\bar{X} = 4.32$) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารมีความมั่นคง ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.14$) และมีเจ้าหน้าที่ให้ความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.09$)

2.9 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.13$) มีการติดป้ายประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ ($\bar{X} = 4.12$) และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยประณีตและสุภาพ และมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.11$)

2.10 ปัจจัยด้านความเข้าใจในตัวลูกค้าพบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ท่านต้องการ ($\bar{X} = 4.18$) พนักงานให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และสนามบินเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

จากการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยมีความคิดเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เช่น มีถังขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารผู้โดยสารมีความมั่นคง ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยมีความคิดเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีการติดป้ายประกาศและ



ป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยประณีตและสุภาพ และมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในตัวลูกค้าพบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีความคิดเห็นว่า พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และสนามบินนานาชาติอุดรธานี เปิดโอกาสให้ได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้โดยสารสนามบินอุดรธานี

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้โดยสารสนามบินอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ภาพลักษณ์ของสนามบิน ตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ คือ สนามบินมีทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบินนานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้ให้บริการ และพนักงานให้ความเป็นกันเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น มีร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของที่ระลึก ตู้ ATM เป็นต้น มีการแสดงรายละเอียดข้อมูลการใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ระบบการบริการโดยทั่วไปการบริการมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน

4.1 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 26-40 ปี



4.3 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.1 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09 - 4.32$) ไม่แตกต่างกัน โดย ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ เป็นอันดับแรก

5.2 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

5.3 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวมมากกว่าผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03



6. ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.456 - 0.673

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี พบว่า ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการด้านความมีมารยาทความสุภาพ คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยและคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ร่วมกันพยากรณ์ผลที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวม

เมื่อนำคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการด้านความมีมารยาทความสุภาพ คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย และคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ไปสร้างสมการพยากรณ์ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($F = 99.76$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.57

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า 1) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี และ 2) คุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ Gilbert และ Wong (2003) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบิน โดยใช้กรณีศึกษาที่เกาะฮ่องกง พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และลำดับที่สาม คือ ความกระตือรือร้น ทัศนคติของพนักงานในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสาร

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยพบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย โดยมีความคิดเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเช่น มีถึงขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด มีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารผู้โดยสารมีความมั่นคง ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น



มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีวัน ปรีชาวิบูลย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าในด้านของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะ กัญจนศิริกุล และคณะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดมากที่สุด Jones, Lacher, Magner และ Willis (2010) จากมหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา ได้ทำการสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติป็นนาคานา โดยใช้เทคนิค IPA พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดของท่าอากาศยาน ความสะอาดของห้องน้ำขาออก ความรู้สึกปลอดภัย กระบวนการศุลกากร และกระบวนการรับและจัดการสัมภาระ

คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยมีความคิดเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย มีการติดป้ายประกาศและป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยประณีตและสุภาพ และมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สอดคล้องกับ Jones, Lacher, Magner และ Willis (2010) จากมหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา ได้ทำการสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติป็นนาคานา โดยใช้เทคนิค IPA พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ ความสะอาดของสายที่จะเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทาง ง่ายต่อการติดต่อกับกรู๊ปทัวร์และติดต่อกับโรงแรม ป้ายสัญลักษณ์เข้าใจง่าย

คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีความคิดเห็นว่า พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ พนักงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และสนามบินนานาชาติอุดรธานีเปิดโอกาสให้ได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับ Cunningham, Young และ Lee (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความเสี่ยงในการขนส่งทางอากาศกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยศึกษาผู้โดยสารชาวอเมริกันและชาวเกาหลี พบว่า ผู้โดยสารทั้งสองชาติให้ระดับความสำคัญกับการแต่งตัวปราณีต สะอาด เรียบร้อยของพนักงานในระดับที่มาก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ ในเรื่องภาพลักษณ์ของสนามบิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี มีเป็นความเป็นมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ ทำเลที่ตั้งของสนามบินมีความสะดวก ง่ายต่อการเดินทางเพื่อมาใช้บริการ รูปแบบและขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบินนานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ให้บริการและพนักงานให้ความเป็นกันเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ที่เห็นว่าภาพลักษณ์ของ



สถานบริการเป็นด่านแรกที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ และสอดคล้องกับ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกรุงเทพฯ พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกรุงเทพฯ ในด้านร้านค้าภายในอาคาร ด้านสถานที่จอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร และด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก Jones, Lacher, Magner และ Willis (2010) จาก มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา ได้ทำการสำรวจนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ ปันนาคานา โดยใช้เทคนิค IPA พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดของท่าอากาศยาน กระบวนการตรวจคนเข้าเมือง ความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ ความสะดวกสบายที่จะเดินทางต่อไปยัง จุดหมายปลายทาง ง่ายต่อการติดต่อกับกรู๊ปทัวร์และติดต่อกับโรงแรม ความรู้สึกปลอดภัย กระบวนการ ศุลกากร ป้ายสัญลักษณ์เข้าใจง่าย และกระบวนการรับและจัดการสัมภาระ พบว่า ท่าอากาศยาน สามารถให้บริการได้ดี นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ Gilbert และ Wong (กรรณภัทร กันแก้ว, 2555 อ้างอิงจาก Gilbert and Wong, 2003) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบิน ความพึงพอใจจากการบริการของสายการบิน และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสาย การบินโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดจากการบริการของสายการบิน และมีความพึงพอใจใน ระดับมากจากการได้รับบริการ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารนั้น ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ตารางเที่ยวบินความสะอาดสบายของที่นั่ง ราคาที่เหมาะสม การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพของ พนักงาน และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ปัญหา ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้โดยสาร ต่อการบริการของสายการบินโดยใช้กรณีศึกษาที่เกาะฮ่องกง พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่อง ความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบิน นานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน

3.1 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกัน และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 - 4.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย มีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ซึ่งสูงกว่าเพศหญิง ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมใน การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สอดคล้องกับณัฐกานต์ จุฑะพุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบนเครื่องบินของสาย การบินไทย เที่ยวบินตรงกรุงเทพฯ – มอสโก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านกายภาพ และปัจจัยทางด้าน พฤติกรรมการเดินทางที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า เพศ ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน สอดคล้องกับ กรรณภัทร กันแก้ว (2555)



ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังกับปัจจัยในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานในการจัดการปัญหามากที่สุด

3.2 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวม แตกต่างกันไป และอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 - 4.33 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาพรวม แตกต่างกับกับ ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 26-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดย ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่ง แตกต่างกับกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 26- 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สอดคล้องกับ รัฐนันท์ พุกภักดิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจทุก ๆ ด้านสูงสุด เนื่องจากระดับคุณวุฒิหรือวุฒิภาวะต่างๆ ยังไม่ถึงขั้นที่สามารถตัดสินใจแน่ชัด ดังนั้นการได้รับบริการใดๆ จึงมักจะสร้างความพอใจในทุกครั้ง สอดคล้องกับ อินทิรา จันทร์รัฐ (2552) ศึกษา เรื่อง ความความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ทางด้านทัศนคติความมั่นใจ และทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

3.3 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 - 4.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 2,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย เป็นอันดับแรก Gilbert และ Wong (2003) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินโดยใช้กรณีศึกษาที่เกาะฮองกง พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับ อินทิรา จันทร์รัฐ (2552) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ในทุกทัศนคติ แตกต่างกันไป และลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ในทุกทัศนคติ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ



4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน

4.1 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 - 4.32 ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจใน ภาพลักษณ์ของสนามบิน เป็นอันดับแรก และมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความเห็นว่า สนามบินนานาชาติอุดรธานี มีเป็นความเป็นมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ ทำเลที่ตั้งของ สนามบินมีความสะดวก ง่ายต่อการเดินทางเพื่อมาใช้บริการ รูปแบบและขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบินนานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และพนักงานให้ความเป็นกันเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ญัฐกานต์ จุฑะพุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย เทียวบินตรงกรุงเทพฯ - มอสโก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านกายภาพ และปัจจัยทางด้านพฤติกรรมกรรมการเดินทางที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกันพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04 สอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ พบว่า อายุที่ต่างกันของผู้ใช้บริการมีผลทำให้ความพึงพอใจในด้านการคมนาคมเข้า-ออกสนามบินและด้านสถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่งนั้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 45 นั้น มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้โดยสารชาวไทยในกลุ่มอายุอื่นๆ

4.3 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ วุฒิ มานุกพิพันธ์ (2552) ทำการศึกษา เรื่อง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับ ญัฐกานต์ จุฑะพุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย เทียวบินตรงกรุงเทพฯ-มอสโก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านกายภาพ และปัจจัยทางด้านพฤติกรรม



การเดินทางที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

จากการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .456 - .673 สอดคล้องกับงานวิจัยวรรณะ พูนทองชัย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก ผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารขาออกมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่มีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ในทุกด้าน การรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ซึ่งได้มีการพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจำแนกเป็น 5 ด้านคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) และยังสอดคล้องกับคำนิยามของดัชนีวัดความพึงพอใจผู้บริการชาวอเมริกา (ACSI) ซึ่งได้นิยามความหมายของคำว่า คุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Perceived Quality) ไว้ว่า การประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการอันเป็นผลจากการใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน หรือผลสะสมจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าและบริการนั้นในอดีตคุณภาพของสินค้าและบริการนี้ จะส่งผลโดยตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวคิดของ Oliver (1997) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการรับรู้ถึงการได้รับการบริการ ซึ่งตรงกับที่คาดหวังของลูกค้าหลังการซื้อและการใช้บริการนั้น

ดังนั้น ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ให้บริการ ควรให้ความสนใจ ในการนำมาใช้และพัฒนาการบริการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี การกำหนดข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป โดยวิธีการเสนอแนะจากค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด เพื่อให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว เพื่อการพัฒนาให้เกิดคุณภาพต่อไป



1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ปัจจัยด้านความสามารถในการบริการ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบมากขึ้น โดยการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี

1.2 ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรให้บริการตามคำมั่นสัญญากับผู้ใช้บริการ และในด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานสนามบินควรให้ความสนใจของผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือและควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

1.3 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ มีความมั่นใจในการให้ข้อมูลและแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการ ควรมีการทดสอบความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงานว่ามีความถูกต้องแม่นยำหรือไม่ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ในการที่จะนำมาปรับปรุงและเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการบริการให้มากขึ้น เนื่องจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถลงลึกในรายละเอียดของงานวิจัยตามที่ต้องการ เพราะเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก และมีความยืดหยุ่นในการออกแบบของเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล และการดำเนินการวิจัย

2.2 ควรมีการทำวิจัยในกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งที่เป็น ชาวไทย และชาวต่างชาติ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการวางแผนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดประโยชน์ในการให้บริการและเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2.3 ควรมีการ เปรียบเทียบพฤติกรรมและประสิทธิภาพการให้บริการระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงที่มีต่อผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินพนักงานตามความสามารถ และหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2.4 ควรมีการทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ดังนั้น หากทำวิจัย ในเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยด้านอารมณ์ของพนักงาน จะทำให้ได้ข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสนามบินนานาชาติอุดรธานีอีกมุมมองหนึ่ง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้วางแผนและกำหนดแนวทางปรับปรุงแนวทางการจัดการให้ดียิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมการบินพลเรือน. (2555). "ท่าอากาศยานอุดรธานี," ท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). [ออนไลน์] ได้จาก: <http://portal.aviation.go.th/site/1382-TUD.jsp> [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการ สายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กฤษณา รัตนพุกข์. (2545). การตลาดบริการ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกอร์สัน ริชาร์ด. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. พิพัฒนา ก้องกิจกุล, ผู้แปล. กรุงเทพฯ: ปีเปอร์บุ๊กส์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียน การสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชนม์สิตา บุญเมือง. (2553). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมายการวัดและการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ณัฐกานต์ จุฑะพุทธิ. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย: ศึกษากรณีเที่ยวบินตรงกรุงเทพฯ-มอสโก. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถาวร แสงอำไพ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานท่าอากาศยานตรัง. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ธนะ กัญจนศิริกุล และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2548). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). “เกี่ยวกับเรา,” *ข้อมูลบริษัท*. [ออนไลน์] ได้จาก: http://www.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/ewt/aot_web/ewt_news.php?nid=1&filename=map [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- _____. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน
- ประวีต ส่องแสง. (2554). *ความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนราชวินิตบางเขนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศกร งามสม. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินของผู้ใช้บริการในเส้นทางกทม- ชองกง กรณีศึกษาสายการบินไทยและสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มติชนออนไลน์. (2555). *คมนาคมเห็นชอบของบฯ 275 ล้านบาท พัฒนาสนามบินอุดรฯ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ*. *เศรษฐกิจ*. 20 กุมภาพันธ์ 2555. [ออนไลน์] ได้จาก: http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1329709494&grpId=03&catId=&subcatId= [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รัฐันท์ พุกภักดี. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). *การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชร มานูพีรพันธ์. (2552). *ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสายการบินไทย แอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชร พิษผล. (2553). *ศึกษาคูณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการสปา อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.



- วุฒิสภา. (2555). คณะกรรมการเศรษฐกิจวุฒิสภา ดูงานสภาพเศรษฐกิจ คักยภาพสนามบินและ การท่องเที่ยวรับ AEC. *วุฒิสภาสู่ประชาคมอาเซียน*. 19 กรกฎาคม 2555. [ออนไลน์] ได้จาก: <http://www.senate.go.th/w3c/senate/sec.php?url=view&sec_id=79&content_id=714 [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). *ปัจจัยในการเลือกใช้ บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). [Online]. ได้จาก: <http://www.positioningmag.com/prnews/prnews.aspx?id=68935> [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2559].
- สมพงษ์ สุวรรณเมษิต. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานในด้านสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สุธีวัน ปรีชาวิบูลย์. (2550). *ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทการบินไทย*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิศักดิ์ จรดล. (2555). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมใน จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- อริสรา เสยานนท์. (2554). *ความรู้สึของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการสนามบินที่สนามบิน นานาชาติสุวรรณภูมิ*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย.
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่อ เทียบบินภายในประเทศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Abdullah, K., Manaf, N. H. A. and Noor, K. M. (2007). Measuring the Service Quality of Airline Services in Malaysia. *Journal of Economics and Management*, 6, 1-29.
- Buttle F.A. and Coates M. (1996). Shopping Moives. in: G. Akehurst and N. Alexander, editors. *Retail Marketing*. London, UK: Frank Cass Publishing, p.204-214.
- Cronbach, Lee Joseph. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Cunningham F. Lawrence., Young E. Clifford. and Lee Moonkyu. (2002). Cross-Cultural Perspectives of Service Quality and Risk in Air Transportation. *Journal of Air Transportation*, 7, 4-26.
- Gilbert, D. and Wong, K. C. R. (2003). Passenger Expectation and Airline Services: a Hong Kong Based Study. *Tourism Management*, 24, 519-532.



- Hennig-Thurau, T., Langer, M.F. and Hansen, U. (2001). Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*, 3(4), 331-44.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E. and Hart, C. W. L. (1990). *Service Breakthroughs Changing the Rules of the Game*. New York: The Free.
- IATA. (2012). Airlines to Welcome 3.6 Billion Passengers in 2016. *Pressroom*. November 2012. [Online]. Available from: <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2012-12-06-01.aspx> [accessed November 6, 2012].
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principles of Marketing*. 9th ed. New Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Marketeer Magazine. (2012). โอกาสของธุรกิจสายการบินโลว์คอสต์ปี 2556 กับการเข้าสู่ AEC. *Feature*. 24 ตุลาคม 2555. [Online]. Available from: http://www.marketeer.co.th/feature_detail_new.php?news_feature_id=232#.UMmVeU5Kvz9 [accessed November 2, 2012].
- McColl-Kennedy, J.R., Daus, C.S. and Sparks, B.A. (2003). 'The Role of Gender in Reactions to Service Failure and Recovery. *Journal of Service Research*. 6(1), 66-82.
- Millett, John D. (1954). Management in the Public Service. *The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml and Berry, L.L. (1994). *Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions Link*. [Online]. Available from: <http://www.msi.org/reports/moving-forward-in-service-quality-research-measuring-different-customer-exp/> [accessed November 2, 2012].
- Wong Ooi Mei, Amy, Dean, Alison M. and White, Christopher J. (1999). Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry. *Managing Service Quality*, 9(2), 136- 143.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row Publication.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสนามบิณนาชาดิอุตรธานี”

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของนางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ นิสิตปริญญาโท รุ่นที่ 4 สาขาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านเพื่อช่วยตอบแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบิณนาชาดิอุตรธานี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบิณนาชาดิอุตรธานี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบิณนาชาดิอุตรธานี

การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย กรุณาตอบข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับการนำเสนอผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

หากท่านมีข้อสงสัยประการใด หรือประสงค์รับผลการวิเคราะห์ข้อมูล โปรดติดต่อนางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 หมายเลขโทรศัพท์ 086-390-1415
 E-mail address: akikocare.cp@gmail.com

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ)
 นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า 26-40 ปี
 41-55 ปี 56 ปีขึ้นไป
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ต่ำกว่า 2,000 บาท 2,000-5,000 บาท
 5,000-10,000 บาท 10,000-15,000 บาท
 15,000-20,000 บาท 20,000-25,000 บาท
 25,000-30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท
4. ปัจจุบันท่านพักอาศัยใน จังหวัด.....
5. จุดประสงค์ในการใช้สนามบินนานาชาติอุดรธานี (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 พักผ่อน/ท่องเที่ยว งาน/ธุรกิจ
 เยี่ยมญาติ อื่นๆ ระบุ.....
6. ท่านเคยใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีมาก่อนหรือไม่
 เคย (น้อยกว่า 5 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง)
 ครั้งนี้เป็นครั้งแรก



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อประสบการณ์การใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ					
1.1 พนักงานในสนามบินให้ความช่วยเหลือท่านได้อย่างรวดเร็ว					
1.2 การบริการมีระเบียบและมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน					
1.3 มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.4 ท่านได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ					
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร					
2.1 พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและตอบคำถามท่านได้เป็นอย่างดี					
2.2 พนักงานให้ข้อมูลการใช้สนามบินได้อย่างถูกต้องแก่ท่าน					
2.3 ท่านสามารถเข้าใจข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ทางสนามบินกำหนดไว้อย่างง่ายดาย					
3. ด้านความสามารถในการบริการ					
3.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
3.2 พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี					
3.3 พนักงานมีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่าน					
3.4 พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					



คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ					
4.1 พนักงานปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ					
4.2 พนักงานใช้ถ้อยคำต่อท่านอย่างสุภาพอ่อนหวาน					
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
4.4 พนักงานให้บริการด้วยความจริงใจต่อท่าน					
5. ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้					
5.1 พนักงานสามารถให้บริการได้ลุล่วงตรงตามเวลาที่แจ้งแก่ท่าน					
5.2 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงไว้					
5.3 ท่านรู้สึกเชื่อถือการให้บริการและการให้ข้อมูลของพนักงาน					
5.4 พนักงานมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาให้บริการ					
6. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน					
6.1 พนักงานมีความรู้ และมีความมั่นใจในการให้ข้อมูลแก่ท่าน					
6.2 พนักงานมีพฤติกรรมที่ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่น					
6.3 พนักงานมีทักษะในการทำหน้าที่เป็นอย่างดี					
7. ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
7.1 ท่านได้รับการบริการที่ชัดเจนและถูกต้อง					
7.2 ท่านได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากพนักงานเป็นอย่างดี					
7.3 ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้สนามบินได้เป็นอย่างดี					
7.4 ท่านได้รับความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องติดต่อประสานงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
7.5 พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					



คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ด้านความปลอดภัย					
8.1 สนาบบินมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เช่น มีถังขยะเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาด เป็นต้น					
8.2 สนาบบินมีศูนย์ช่วยเหลือและบริการผู้โดยสาร เช่น มีหน่วยปฐมพยาบาลไว้คอยบริการผู้โดยสาร					
8.3 สนาบบินมีเจ้าหน้าที่ให้ความปลอดภัยอย่างทั่วถึง เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
8.4 สนาบบินมีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพเช่น มีกล้องวงจรปิด ตัวอาคารมีความมั่นคงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
9. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
9.1 สนาบบินมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ สำหรับการบริการที่ทันสมัย					
9.2 พนักงาน แต่งกายเรียบร้อย ประณีต และสุภาพ					
9.3 สนาบบินมีการติดป้ายประกาศ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจนต่อการเข้าใจ					
9.4 สภาพแวดล้อมภายในตัวอาคาร มีความสวยงาม สะอาด และเป็นระเบียบ					
9.5 สนาบบินมีทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า					
10.1 พนักงานให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
10.2 สนาบบินเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
10.3 พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ท่านต้องการ					
10.4 พนักงานให้ความเป็นกันเอง และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของท่านเป็นสำคัญ					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อ
ประสบการณ์การใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ คือ สนามบินมีท่าอากาศยานที่ ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบินนานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้ให้บริการบริการ พนักงานให้ความเป็นกันเอง และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของท่าน					
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี					
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น มีร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของที่ระลึก ตู้ ATM เป็นต้น มีการแสดงรายละเอียดข้อมูลการใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ					
4. ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน					
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมและ
รายชื่อของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี



ตาราง 23 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวมจำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเข้าถึงการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.176	3	1.059	3.968**	0.009
	ภายในกลุ่ม	77.094	289	0.267		
	รวม	80.269	292			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.820	3	1.607	5.084**	0.002
	ภายในกลุ่ม	91.342	289	0.316		
	รวม	96.162	292			
ด้านความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.052	3	2.017	7.475**	0.000
	ภายในกลุ่ม	77.998	289	0.270		
	รวม	84.050	292			
ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.039	3	1.346	4.845**	0.003
	ภายในกลุ่ม	80.309	289	0.278		
	รวม	84.348	292			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.265	3	1.755	6.953**	0.000
	ภายในกลุ่ม	72.952	289	0.252		
	รวม	78.217	292			
ด้านความน่าเชื่อถือ ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.546	3	1.515	5.411**	0.001
	ภายในกลุ่ม	80.930	289	0.280		
	รวม	85.476	292			
ด้านความพร้อมใน การตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.004	3	2.668	11.161**	0.000
	ภายในกลุ่ม	69.083	289	0.239		
	รวม	77.088	292			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.531	3	1.844	8.071**	0.000
	ภายในกลุ่ม	66.022	289	0.228		
	รวม	71.553	292			
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.432	3	1.477	5.445**	0.001
	ภายในกลุ่ม	78.406	289	0.271		
	รวม	82.838	292			



ตาราง 23 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.359	3	1.786	7.176**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	71.940	289	0.249		
	รวม	77.299	292			
คุณภาพการบริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.781	3	1.059	10.536**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	43.715	289	0.151		
	รวม	48.496	292			

1** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91 - 4.33$) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.24	3.94	4.09	4.18
น้อยกว่า 25 ปี	4.24	-	-0.3*	-0.15	-0.06
26-40 ปี	3.94	-	-	0.15	0.24
41-55 ปี	4.09	-	-	-	0.09
56 ปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94 - 4.24$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.24$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาพรวม แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 26-40 ปี ($\bar{X} = 3.94$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านการเข้าถึงการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.19	3.95	4.08	4.20
น้อยกว่า 25 ปี	4.19	-	-0.24	-0.11	-0.01**
26-40 ปี	3.95	-	-	0.13	0.25
41-55 ปี	4.08	-	-	-	0.12
56 ปีขึ้นไป	4.20	-	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95 - 4.20$) โดย ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.19$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.20$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสื่อสาร ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.23	3.93	4.06	4.15
น้อยกว่า 25 ปี	4.23	-	-0.30*	-0.17	-0.08
26-40 ปี	3.93	-	-	-0.13	0.22
41-55 ปี	4.06	-	-	-	0.09
56 ปีขึ้นไป	4.15	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93 - 4.23$) โดย ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 3.93$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 26-40 ปี ($\bar{X} = 4.23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความสามารถในการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.27	3.92	4.01	4.02
น้อยกว่า 25 ปี	4.27	-	-0.35	-0.26	-0.25
26-40 ปี	3.92	-	-	0.09	0.10
41-55 ปี	4.01	-	-	-	0.01**
56 ปีขึ้นไป	4.02	-	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92 - 4.27$) โดย ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 41-55 ปี ($\bar{X} = 4.01$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถในการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.02$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.23	3.96	4.06	4.21
น้อยกว่า 25 ปี	4.23	-	-0.35	-0.26	-0.25
26-40 ปี	3.96	-	-	0.09	0.10
41-55 ปี	4.06	-	-	-	0.01**
56 ปีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96 - 4.23$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 41-55 ปี ($\bar{X} = 4.06$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.21$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.17	3.91	4.06	4.32
น้อยกว่า 25 ปี	4.17	-	-0.26*	-0.11	0.15
26-40 ปี	3.91	-	-	0.15	0.41
41-55 ปี	4.06	-	-	-	0.26
56 ปีขึ้นไป	4.32	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91 - 4.32$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.17$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 26-40 ปี ($\bar{X} = 3.91$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.22	3.92	4.06	4.01
น้อยกว่า 25 ปี	4.22	-	-0.30	-0.16	-0.21
26-40 ปี	3.92	-	-	0.14	0.09
41-55 ปี	4.06	-	-	-	0.05*
56 ปีขึ้นไป	4.01	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92 - 4.22$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 41- 55 ปี ($\bar{X} = 4.06$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.30	3.91	4.10	4.21
น้อยกว่า 25 ปี	4.30	-	-0.39*	-0.20*	-0.09
26-40 ปี	3.91	-	-	0.19	0.30
41-55 ปี	4.10	-	-	-	0.11
56 ปีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91 - 4.30$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.30$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 26- 40 ปี ($\bar{X} = 3.91$) และอายุ 41- 55 ปี ($\bar{X} = 4.10$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.27	4.00	4.22	4.33
น้อยกว่า 25 ปี	4.27	-	-0.27	-0.05*	0.06
26-40 ปี	4.00	-	-	0.22	0.33
41-55 ปี	4.22	-	-	-	0.11
56 ปีขึ้นไป	4.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.33$) โดย ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.10$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 41- 55 ปี ($\bar{X} = 4.22$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.28	3.98	4.13	4.12
น้อยกว่า 25 ปี	4.28	-	-0.30	-0.15	-0.16
26-40 ปี	3.98	-	-	0.15	0.14
41-55 ปี	4.13	-	-	-	-0.01**
56 ปีขึ้นไป	4.12	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98 - 4.28$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุ 41 - 55 ปี ($\bar{X} = 4.13$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.12$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ใช้วิธีการของ Scheffe

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.27	3.95	4.10	4.20
น้อยกว่า 25 ปี	4.27	-	-0.32*	-0.17	-0.07
26-40 ปี	3.95	-	-	0.15	0.25
41-55 ปี	4.10	-	-	-	0.10
56 ปีขึ้นไป	4.20	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95 - 4.27$) โดยผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.27$) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า แตกต่างกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ 26-40 ปี ($\bar{X} = 3.95$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ดังนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 23-34 สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2 ได้ว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 : ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามรายได้

คุณภาพการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านการเข้าถึงการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.940	7	0.991	3.853**	0.001
	ภายในกลุ่ม	73.329	285	0.257		
	รวม	80.269	292			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.737	7	1.105	3.562**	0.001
	ภายในกลุ่ม	88.425	285	0.310		
	รวม	96.162	292			
ด้านความสามารถในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.988	7	1.284	4.875**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	75.062	285	0.263		
	รวม	84.050	292			
ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.004	7	0.858	3.120**	0.003
	ภายในกลุ่ม	78.345	285	0.275		
	รวม	84.348	292			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	7.536	7	1.077	4.341**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	70.681	285	0.248		
	รวม	78.217	292			
ด้านความน่าเชื่อถือ ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.404	7	1.058	3.861**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	78.072	285	0.274		
	รวม	85.476	292			
ด้านความพร้อมในการ ตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.893	7	1.556	6.700**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	66.195	285	0.232		
	รวม	77.088	292			



ตาราง 35 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.557	7	0.937	4.108**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	64.996	285	0.228		
	รวม	71.553	292			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.676	7	0.954	3.569**	0.001
	ภายในกลุ่ม	76.162	285	0.267		
	รวม	82.838	292			
ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.580	7	1.083	4.427**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	69.719	285	0.245		
	รวม	77.299	292			
คุณภาพการบริการโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.853	7	0.979	6.700**	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	41.644	285	0.149		
	รวม	48.496	292			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe



ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,000 บาท	2,000- 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000- 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	25,000- 30,000บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.55	3.93	4.06	4.00	3.95	3.97	4.22	4.14
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.55	-	0.62	-0.49	-0.55	-0.06	-.058	-0.33	-0.41
2,000-5,000 บาท	3.93	-	-	0.13	0.07	0.02*	0.04*	0.29	0.21
5,000-10,000 บาท	4.06	-	-	-	0.06	-0.11	-0.09	0.16	0.98
10,000-15,000 บาท	4.00	-	-	-	-	0.05*	-0.03*	0.22	0.14
15,000-20,000 บาท	3.95	-	-	-	-	-	0.02*	0.27	0.19
20,000-25,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-	0.25	0.17
25,000-30,000 บาท	4.22	-	-	-	-	-	-	-	-0.08
มากกว่า30,000 บาท	4.14	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.95$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02 ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.93$) มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.97$) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท ($\bar{X} = 4.00$) มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.97$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.95$) มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.97$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02



ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านการเข้าถึงการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,000 บาท	2,000- 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000- 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	25,000- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.59	4.05	4.04	3.95	4.01	3.94	4.12	4.13
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.59	-	-0.54	-0.55	-0.64	-0.58	-0.65	-0.47	-0.46
2,000-5,000 บาท	4.05	-	-	-0.01**	-0.10	-0.04*	0.11	0.07	0.08
5,000-10,000 บาท	4.04	-	-	-	-0.09	-0.03*	-0.10	0.08	0.09
10,000-15,000 บาท	3.95	-	-	-	-	0.06	-0.01**.	0.17	0.18
15,000-20,000 บาท	4.01	-	-	-	-	-	-0.07	0.11	0.12
20,000-25,000 บาท	3.94	-	-	-	-	-	-	0.18	0.19
25,000-30,000 บาท	4.12	-	-	-	-	-	-	-	0.01**
มากกว่า30,000 บาท	4.13	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.51	3.80	4.16	3.91	4.02	3.95	4.17	4.10
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.51	-	-0.71	-0.35	-0.60	-0.49	-.056	-0.34	-0.41
2,000-5,000 บาท	3.80	-	-	0.36	0.11	0.22	0.15	0.37	0.30
5,000-10,000 บาท	4.16	-	-	-	-0.25	-0.14	-0.21	0.01**	0.06
10,000-15,000 บาท	3.91	-	-	-	-	0.11	0.04*	0.26	0.19
15,000-20,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-	-0.07	0.15	0.08
20,000-25,000 บาท	3.95	-	-	-	-	-	-	0.22	0.15
25,000-30,000 บาท	4.17	-	-	-	-	-	-	-	0.07
มากกว่า30,000 บาท	4.10	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร น้อยกว่าผู้ให้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบิณนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความสามารถในการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.63	3.98	4.02	3.95	3.89	3.97	4.20	4.01
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.63	-	-0.65	-0.61	-0.68	-0.74	-.0.66	-0.43	-0.62
2,000-5,000 บาท	3.98	-	-	0.04*	-0.03*	-0.09	-0.01**	0.22	0.03*
5,000-10,000 บาท	4.02	-	-	-	-0.07	-0.13	-0.05*	0.18	-0.01**
10,000-15,000 บาท	3.95	-	-	-	-	0.06	0.02*	0.25	0.06
15,000-20,000 บาท	3.89	-	-	-	-	-	0.08	0.31	0.12
20,000-25,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-	0.23	0.04*
25,000-30,000 บาท	4.20	-	-	-	-	-	-	-	-0.19
มากกว่า30,000 บาท	4.01	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบิณนานาชาติอุดรธานี
 จำแนกตามรายได้ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.51	3.97	4.05	4.02	3.96	3.98	4.19	4.17
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.51	-	-0.54	-0.46	-0.49	-0.55	-.053	-0.32	-0.34
2,000-5,000 บาท	3.97	-	-	0.08	-0.05*	-0.01**	0.01	0.22	0.20
5,000-10,000 บาท	4.05	-	-	-	-0.03*	-0.09	-0.07	0.14	0.12
10,000-15,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-0.06	-0.04*	0.17	0.15
15,000-20,000 บาท	3.96	-	-	-	-	-	0.02*	0.23	0.21
20,000-25,000 บาท	3.98	-	-	-	-	-	-	0.21	0.19
25,000-30,000 บาท	4.19	-	-	-	-	-	-	-	-0.02*
มากกว่า30,000 บาท	4.17	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบิณนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.44	3.85	3.97	4.00	3.86	4.01	4.29	4.07
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.44	-	-0.59	-0.47	-0.44	-0.58	-.043	-0.15	-0.37
2,000-5,000 บาท	3.85	-	-	0.12	0.15	0.01**	0.16	0.44	0.22
5,000-10,000 บาท	3.97	-	-	-	0.03*	-0.11	0.04*	0.32	0.10
10,000-15,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-0.14	0.01**.	0.29	0.07
15,000-20,000 บาท	3.86	-	-	-	-	-	0.15	0.43	0.21
20,000-25,000 บาท	4.01	-	-	-	-	-	-	0.28	0.06
25,000-30,000 บาท	4.29	-	-	-	-	-	-	-	-0.22
มากกว่า30,000 บาท	4.07	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบิณนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.48	3.80	4.05	4.02	3.90	3.95	4.22	4.07
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.48	-	-0.68	-0.43	-0.46	-0.58	-.053	-0.26	-0.41
2,000-5,000 บาท	3.80	-	-	0.25	0.22	0.10	0.16	0.42	0.27
5,000-10,000 บาท	4.05	-	-	-	-0.03*	-0.15	-0.10	0.17	0.02*
10,000-15,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-0.12	-0.07.	0.20	0.05*
15,000-20,000 บาท	3.90	-	-	-	-	-	0.05*	0.32	0.17
20,000-25,000 บาท	3.95	-	-	-	-	-	-	0.27	0.12
25,000-30,000 บาท	4.22	-	-	-	-	-	-	-	-0.15
มากกว่า30,000 บาท	4.07	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือของพนักงาน มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือของพนักงาน น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.63	3.95	4.07	4.04	3.91	3.90	4.28	4.17
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.63	-	-0.68	-0.56	-0.59	-0.72	-.0.73	-0.35	-0.46
2,000-5,000 บาท	3.95	-	-	0.12	0.09	-0.04*	-0.05*	0.33	0.22
5,000-10,000 บาท	4.07	-	-	-	-0.03*	-0.16	-0.17	0.21	0.10
10,000-15,000 บาท	4.04	-	-	-	-	-0.13	-0.14	0.24	0.13
15,000-20,000 บาท	3.91	-	-	-	-	-	-0.01**	0.37	0.26
20,000-25,000 บาท	3.90	-	-	-	-	-	-	0.38	0.27
25,000-30,000 บาท	4.28	-	-	-	-	-	-	-	-0.11
มากกว่า30,000 บาท	4.17	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความปลอดภัย ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.55	4.01	4.16	4.02	3.99	4.09	4.29	4.26
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.55	-	-0.54	-0.39	-0.53	-0.56	-.046	-0.26	-0.29
2,000-5,000 บาท	4.01	-	-	0.15	0.01**	-0.02*	0.08	0.28	0.25
5,000-10,000 บาท	4.16	-	-	-	-0.14	-0.17	-0.07	0.13	0.10
10,000-15,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-0.03*	0.07.	0.27	0.24
15,000-20,000 บาท	3.99	-	-	-	-	-	0.10	0.30	0.27
20,000-25,000 บาท	4.09	-	-	-	-	-	-	0.20	0.17
25,000-30,000 บาท	4.22	-	-	-	-	-	-	-	0.04*
มากกว่า30,000 บาท	4.07	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความปลอดภัย น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000บาท	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท		บาท
		4.58	3.98	4.07	4.08	4.00	3.99	4.25	4.15
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.58	-	-0.60	-0.51	-0.50	-0.58	-.059	-0.33	-0.43
2,000-5,000 บาท	3.98	-	-	0.09	0.10	0.02*	0.01**	0.27	0.17
5,000-10,000 บาท	4.07	-	-	-	0.01**	-0.07	-0.08	0.18	0.08
10,000-15,000 บาท	4.08	-	-	-	-	-0.08	-0.09.	0.17	0.07
15,000-20,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-	-0.01**	0.25	0.15
20,000-25,000 บาท	3.99	-	-	-	-	-	-	0.26	0.16
25,000-30,000 บาท	4.25	-	-	-	-	-	-	-	-0.10
มากกว่า30,000 บาท	4.15	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05



ตาราง 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ใช้วิธีการของ Scheffe

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	2,000-	5,000-	10,000-	15,000-	20,000-	25,000-	มากกว่า
		2,000	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		4.56	3.94	4.05	3.95	4.02	3.99	4.14	4.26
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.56	-	-0.62	-0.51	-0.61	-0.54	-.057	-0.42	-0.30
2,000-5,000 บาท	3.94	-	-	0.11	0.01**	0.08	0.05*	0.20	0.32
5,000-10,000 บาท	4.05	-	-	-	-0.10	-0.03*	-0.06	0.09	0.21
10,000-15,000 บาท	3.95	-	-	-	-	0.07	0.04*	0.19	0.31
15,000-20,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-	-0.03*	0.12	0.24
20,000-25,000 บาท	3.99	-	-	-	-	-	-	0.15	0.27
25,000-30,000 บาท	4.14	-	-	-	-	-	-	-	0.12
มากกว่า30,000 บาท	4.26	-	-	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.01

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

6.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.2 : ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 47 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจการใช้บริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.060	3	1.687	7.079**	.000
	ภายในกลุ่ม	68.621	288	0.230		
	รวม	73.681	291			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่วิธีของ Scheffe ดังตาราง 48



ตาราง 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ โดยรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 25 ปี	26-40 ปี	41-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		4.32	4.04	4.24	4.36
น้อยกว่า 25 ปี	4.32	-	-0.28	-0.08	0.04*
26-40 ปี	4.04	-	-	0.20	0.32
41-55 ปี	4.24	-	-	-	0.12
56 ปีขึ้นไป	4.36	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 48 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.04 ดังนั้น จากวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 47-48 สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2.2 ได้ว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.3 : ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจการใช้บริการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจการใช้บริการ โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.449	7	0.921	3.891**	.000
	ภายในกลุ่ม	67.232	284	0.273		
	รวม	73.681	291			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงมีการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังตาราง 50



ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,000 บาท	2,000- 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000- 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	25,000- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.54	4.09	4.11	4.01	4.16	4.06	4.32	4.35
ต่ำกว่า2,000 บาท	4.54	-	-0.45	-0.43	-0.53	-0.38	-0.48	-0.22	-0.19
2,000-5,000 บาท	4.09	-	-	0.02*	-0.08	0.07	-0.03*	0.23	0.26
5,000-10,000 บาท	4.11	-	-	-	-0.10	0.05*	-0.05*	0.21	0.24
10,000-15,000 บาท	4.01	-	-	-	-	0.15	0.05*	0.31	0.34
15,000-20,000 บาท	4.16	-	-	-	-	-	-0.10	0.16	0.19
20,000-25,000 บาท	4.06	-	-	-	-	-	-	0.26	0.29
25,000-30,000 บาท	4.32	-	-	-	-	-	-	-	0.03*
มากกว่า30,000 บาท	4.35	-	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 พบว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,000 - 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ผู้ให้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ดังนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 49 - 50 สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2.3 ได้ว่า ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ
วันเกิด	วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2528
สถานที่เกิด	อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 754 หมู่ 12 ถนนนิตโย ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 47110
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ครู ำดับ คศ.1
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนดำนม่วงคำพิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา สกลนคร เขต 23 หมู่ที่ 1 บ้านดำนม่วงคำ ตำบลดำนม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 47280
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2547	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2551	ปริญญาศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต (ศป.บ.) สาขาวิชาศิลปะการแสดง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2554	ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
พ.ศ. 2561	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

